

**MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA**

POR:

**FEDERICO ROJAS
HELIODORO ROSAS
VITELVINA LOZANO UMAÑA
EDNA ROCÍO SOLER
BLANCA CECILIA FONSECA SANCHEZ**

**PRESENTADO A:
JORGE ELIECER ECHAVARRIA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS – ECACEN
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
GRUPO: _12
12 MAYO 2018**

Tabla de Contenido

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL (SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO) CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA	1
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	3
Objetivo General:	3
Objetivos Específicos:.....	3
CONTENIDO DEL TRABAJO.....	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
Hotel Estelar de Paipa	4
EVALUACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y PERCEPCIONES DE LOS MIEMBROS DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA SOBRE SU ACTUAL MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL SG-SST Y LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE QUE LO REGULA	5
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	5
1.1 Antecedentes del problema:	5
1.2 Planteamiento del Problema:.....	6
1.2.1 Descripción del Problema	6
1.3 Objetivos:	8
1.3.1 Objetivo General:	8

1.3.2 Objetivos Específicos:.....	8
1.4 Justificación de la Investigación:	9
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
2.1 Marco Teórico:.....	11
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL.....	16
3.1 Pregunta de investigación:	16
3.2 Método de la investigación:	16
3.3 Población y muestra:	17
3.3.1 Población:.....	17
3.3.2 Muestra:.....	17
Tabla 1. Cálculo de la muestra por Departamentos	18
3.4 Fuentes de información:	19
3.5 Técnicas e instrumentos para recolección de datos:	19
3.5.1 Análisis documental:.....	19
3.5.2 Libreta de apuntes:	20
3.5.3 Entrevistas:	20
3.5.4 Tablas de observación:	21
4.6 Procedimiento	21
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	22
4.1 Ficha Técnica de la Entrevista:	22

Tabla 2. Ficha Técnica de la Entrevista.	22
4.2 Presentación de Resultados:	23
ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
“Hotel Estelar De Paipa”	24
1. ¿Sabe usted qué es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST?	24
2. ¿Sabe usted de que trata el Decreto 1072 de 2015?	25
3. ¿Sabe usted qué es Salud Ocupacional?.....	26
4. ¿Está usted dispuesto (a), a participar de socializaciones, capacitación y construcción del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, por medio de la identificación de riesgos y prevención de accidentes y enfermedades?	27
5. ¿Considera que el Hotel Estelar de Paipa en la dependencia y labor que realiza le ha suministrado los Elementos de Protección Personal E.P.P, adecuados para el desempeño de su labor?.....	28
6. ¿Conoce usted el SG-SST y el programa de Salud Ocupacional de su empresa?	29
7. ¿Considera que es importante recibir capacitación sobre programas de Salud Ocupacional y Normatividad Laboral?	30
8. ¿Ha recibido capacitación sobre Seguridad y Salud en el trabajo, prevención o primeros auxilios por parte de la empresa?	31
9. ¿Conoce usted cuales accidentes o enfermedades deben reportarse y a quién?.....	32

10. ¿Usted tiene conocimiento sobre las ventajas y beneficios al implementar un modelo de SG-SST en el Hotel Estelar de Paipa?	33
4.3 Análisis de Datos:	34
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	36
5.1 Propuesta:	36
5.1.1 Diagnostico:	36
5.1.2 Resumen de Hallazgos:	38
Hallazgo 1:	38
Hallazgo 2:	38
Hallazgo 3:	38
Hallazgo 4:	39
Hallazgo 5:	39
Hallazgo 6:	39
Hallazgo 7:	39
Hallazgo 8:	40
Hallazgo 9:	40
Hallazgo 10:	40
Hallazgo 11:	40
5.1.3 Recomendaciones:.....	41
Recomendación 1:	41

Recomendación 2:	41
Recomendación 3:	41
Recomendación 4:	42
Recomendación 5:	42
Recomendación 6:	42
Recomendación 7:	42
Recomendación 8:	43
Recomendación 9:	43
Recomendación 10:	44
Recomendación 11:	44
5.1.4 Recursos:	44
Humanos:	44
Materiales:	45
Financieros:	45
5.1.5 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt (Project):	46
5.1.6 Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi (La espiral del conocimiento):	49
5.1.7 Evaluación:	52
CONCLUSIONES DEL TRABAJO.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

Rocha Vlabuena, C. (2016) La Gestión del Conocimiento en la Organización. UNAD: Colombia. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10596/9577	56
ANEXOS.....	58
Anexo 1.	58
FORMATO ÚNICO DE ENTREVISTA.....	58
Anexo 2:	61
MUESTRA APLICACIÓN DE ENTREVISTA	61

INTRODUCCIÓN

Tiempo atrás, las empresas y sus miembros están generando sentido de la importancia del factor de la gestión humana en el éxito de los objetivos y el logro de las metas organizacionales.

La Gestión del Talento Humano, se posiciona en un aspecto fundamental, pues si el éxito de las compañías y organizaciones depende en el actuar de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces explotar el talento de las personas puede generar grandes beneficios. Por lo tanto, un departamento operativo o administrativo, el área de Recursos Humanos se convierte en el aliado estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de maximizar el trabajo en equipo y transformar la compañía radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desenvuelvan integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.

Dentro del mejoramiento de la organización, la presente investigación se enfoca en el análisis de la gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano, con el fin de difundir el contenido del Decreto 1072 del 2015 y proceder con un plan de actualización del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo SG - SST de la empresa objeto de estudio. (Art, 1.1.2.3).

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado en torno al área de talento humano, en la línea de investigación de Gestión de las organizaciones, en el cual se han utilizado diferentes herramientas diagnósticas y procedimentales que han permitido el diseño de un plan de mejoramiento en ésta área para la empresa Hotel Estelar de Paipa, que le aporta elementos para el posicionamiento en el mercado competitivo actual y el logro de sus objetivos empresariales.

Este estudio se realiza teniendo en cuenta la normatividad legal vigente, dando paso a diversas fases de socialización, retroalimentación y comunicación de esta norma dentro de la empresa.

Por lo cual, la Gerencia del Talento Humano por medio de un enfoque de Gestión del conocimiento tendrá la función de capacitar a los colaboradores del Hotel Estelar de Paipa, en el conocimiento y condicionamiento de procesos y actividades dentro de las labores propias de la empresa.

Así es como primero el estudio detecto las dimensiones que conforman el SG-SST, luego expuso el actual estado de las estrategias en el SG-SST frente a la Gestión del Conocimiento en el Área de Recursos Humanos del hotel Estelar de Paipa, campo de estudio, para finalmente, elaborar una propuesta orientada al mejoramiento de las estrategias en la SG-SST. El resultado obtenido de este documento relacionado en cinco (5) capítulos. En el capítulo 1 se presenta la descripción clara del problema de investigación en sus componentes antecedentes del problema, planteamiento del problema, objetivos, justificación de la investigación de la misma. Seguido a ello, en el segundo, se indica el marco teórico. mientras que el tercero, metodología general, desglosada en la pregunta de investigación, método de la investigación, población y muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El cuarto capítulo muestra los resultados en sus componentes presentación de resultados y análisis de datos. El quinto capítulo recopila las conclusiones en cuanto a resumen de hallazgos, recomendaciones, propuesta, recursos: Humanos, Materiales, Financieros; Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt. Finalmente, se presentan las conclusiones generales de la investigación.

OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo General:

Mejorar el Modelo Estratégico Integral para el Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, que lleva a cabo el Hotel Estelar de Paipa, para optimizar el sistema manejado actualmente.

Objetivos Específicos:

- Investigar y contextualizar sobre la gestión en las organizaciones en el área de talento humano.
- Proponer el plan de mejoramiento de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST en el Hotel Estelar de Paipa, aplicando la temática vista en el curso.
- Desarrollar habilidades de planteamiento de estrategias y metodologías del conocimiento, para el mejoramiento del modelo de gestión, según hallazgos identificados en el Hotel Estelar de Paipa, a través de la investigación basados en problemas de un caso real.
- Sugerir la aplicación del presente proyecto al Hotel Estelar de Paipa, para fortalecer las competencias de sus colaboradores gestionando el conocimiento, afrontando y fortaleciendo los planteamientos estratégicos, técnicos, educativos y comunicativos, generando realimentación para la mejora continua.
- Evaluar el conocimiento del SG-SST actual del Hotel Estelar de Paipa y la implementación de las posibles mejoras, de acuerdo a los hallazgos encontrados, con el objeto de mejorar el proceso señalado, usando el modelo de Nonaka y Takeuchi para tal fin.

CONTENIDO DEL TRABAJO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Hotel Estelar de Paipa

El Hotel Estelar Paipa, se encuentra ubicado en el altiplano Cundiboyacense en el departamento de Boyacá, siendo este uno de los destinos turísticos más importantes y reconocidos del centro del país.

Esta región es reconocida por clima, por sus aguas termales y por contar con el lago Sochagota, siendo este el lugar ideal para la organización de eventos náuticos entre otros atractivos. Justamente allí al borde del lago, con un paisaje espectacular y con todas las áreas de confort para un óptimo descanso y para ofrecer eventos de grandes magnitudes, se encuentra el Hotel Estelar de Paipa.

Convenciones, congresos y eventos de gran importancia con los mejores servicios del sector se realizan en este complejo turístico y hotelero.

Es un fantástico complejo empresarial y turístico; gracias a su completa infraestructura, su variedad de actividades, su tecnología y su ubicación, dan la garantía para la realización de cualquier tipo de evento con la calidad requerida. Cuenta con salones modulares, 7 salones multifuncionales, cabinas para traducción simultánea, ayudas audiovisuales, senderos ecológicos, sistema de iluminación, vista y el uso del lago y un bosque de ciento veinte hectáreas, en donde se pueden realizar todas las actividades al aire libre con toda la concentración y tranquilidad que requiere el manejo de este tipo de espacios. Su cercanía con la capital del país(Bogotá), vía terrestre o aérea ya que la ciudad cuenta con aeropuerto, lo hacen el lugar ideal para las convenciones más representativas del sector público y privado.

EVALUACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y PERCEPCIONES DE LOS MIEMBROS DEL HOTEL ESTELAR DE PAIPA SOBRE SU ACTUAL MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL SG-SST Y LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE QUE LO REGULA

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema:

La globalización existente del mercado mundial actual, hacen necesario que las empresas, diseñen estrategias que les permitan mejorar su competitividad.

En el marco de las empresas colombianas de gran influencia y reconocimiento en el sector hotelero y turístico se encuentra el Hotel Estelar de Paipa, perteneciente a la cadena de Hoteles Estelar, con presencia en Colombia, Perú y Panamá.

El mercado cambiante exige que las compañías busquen maneras alternas para la implementación de Sistema de gestión que les permita ser organizaciones que manejen estándares de alta calidad, por su gestión. Por ejemplo, El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST) (Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.7.4), es una disciplina que tiene como finalidad la prevención de las lesiones y enfermedades que se puedan ocasionar por las condiciones laborales y garantizar la protección y promoción de la salud de los empleados. El SG SST se crea con la finalidad de identificar y controlar los riesgos y ejecutar las acciones necesarias para prevenir accidentes dentro de la organización, es de gran importancia ya que beneficia tanto a los colaboradores como a la empresa.

Consiste en realizar un desarrollo de un proceso lógico y por etapas, se basa en la mejora continua, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud en el trabajo.

Siendo un sistema de gestión, sus principios deben estar enfocados al ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

La salud ocupacional en general es un conjunto de condiciones y procedimientos que velan por la seguridad del trabajador en la realización de todas sus actividades laborales. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Su principal objetivo es mejorar las condiciones laborales y el clima laboral, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

Lo cual debe llevarse a cabo por las empresas para su sostenibilidad con base en la calidad de su servicio y el bienestar de sus colaboradores.

La gestión del conocimiento encaminada a la implementación, comunicación, evaluación e interiorización de un Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, con énfasis en Gestión del Conocimiento por parte de la gerencia del Talento Humano en el Hotel Estelar de Paipa; representa una misión de suma importancia para la consolidación de la empresa con las buenas prácticas organizacionales, la responsabilidad social y el compromiso con la calidad en todos sus procesos. Por otra parte, la gestión del conocimiento enfocado en el área de Salud ocupacional promueve la preparación de los colaboradores en cuanto a prevención de accidentes, reconocimiento de riesgos y adopción de condiciones de seguridad aptas para cada uno de los procesos efectuados.

1.2 Planteamiento del Problema:

1.2.1 Descripción del Problema

Toda organización es un sistema que se enfoca en el logro de objetivos establecidos con la ayuda de diferentes actores como los recursos humanos y físicos.

Las empresas del sector hotelero, para su funcionamiento es necesario que cumplan con varias exigencias que en muchos casos no tienen implementadas. Las exigencias para aplicar un Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, pasan por requerimientos previos que es necesario cumplir, los que demandan un alto costo, organización, estructura y personal calificado, entre los que están:

Estudio de los riesgos para evaluación y establecimiento de procesos para controlar la seguridad y la salud en el trabajo, recurso humano competente, definición de los procesos y planificación estratégica.

El sector hotelero por lo general ha tenido situaciones adversas a causa de diferentes situaciones: Su mercado se enfoca en el ámbito regional, cuenta con personal poco calificado y capacitado, pero la causa más importante siendo el caso de nuestra compañía objeto de estudio, es la falta de conocimiento de la normatividad legal vigente que regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, y el contenido de su modelo de gestión actual.

Lo que genera la no concientización de la importancia del sistema en mención, ya que gracias a este se toman medidas de prevención en cada uno de los puestos de trabajo, para que quienes realizan cada una de las funciones encomendadas, se aseguren de la ejecución de las mismas con la garantía de no sufrir accidentes laborales y a futuro no se ocasionen enfermedades laborales.

Es una realidad que conocer y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, por parte de sus miembros trae beneficios importantes para las empresas, como el cumplimiento de procesos legales, evitar sanciones y multas por entidades del Estado, mejoramiento de la imagen corporativa, competitividad en el mercado, reducción de costos,

reflejo de una empresa socialmente responsable que promueve el desarrollo humano sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

El planteamiento que se realiza en esta investigación tiene que ver entonces, con la socialización del Decreto 1072 de 2015 y demás normatividad reglamentaria entre todos los colaboradores y funcionarios del Hotel Estelar de Paipa en la evaluación del conocimiento de la directriz previa y en la adecuada interiorización de los protocolos, razonamientos y procedimiento que trae consigo la mejora del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, con énfasis en Gestión del Conocimiento en la compañía.

Tengamos en cuenta que la compañía objeto de estudio, es una empresa que goza de posicionamiento nacional e internacional por lo que cuenta con un SG-SST; muy estructurado, el cual cumple con la mayoría de todas sus exigencias.

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo General:

Conocer el grado de conocimiento de los miembros del Hotel Estelar de Paipa, sobre su actual Modelo Estratégico Integral para el SG-SST y la normatividad legal vigente que lo regula, para sustraer información de primera mano encaminada a la mejora y correcta aplicación de dicho modelo.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Realizar seguimiento de la gestión de socialización e interiorización del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST en los diversos niveles organizativos del Hotel Estelar de Paipa.

- Realizar un diagnóstico de situación actual en Seguridad y Salud en el Trabajo SST en el Hotel Estelar.
- Evaluar la adecuada capacitación a los empleados de Hoteles Estelar SG - SST.
- Establecer medios de difusión y socialización de la norma, mediante la identificación y evaluación de los canales de comunicación hasta ahora disponibles.
- Medir el conocimiento de la herramienta normativa previa, además del grado de su seguimiento y adopción en cada proceso realizado, para así determinar una metodología para la socialización de la mejora del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa.
- Proponer un plan de acción y realizar seguimiento oportuno, en donde se documente cada uno de los hallazgos presentados y las medidas correctivas aplicadas.

1.4 Justificación de la Investigación:

El Sistema de gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST se enfoca en la prevención y promoción de lesiones, enfermedades y salud de los trabajadores relacionado con las actividades laborales que realizan. Su objetivo es promover un mejoramiento en las condiciones y ambiente laboral, esto permite que los empleados tengan un mejoramiento en su salud mental y física, garantizando un excelente bienestar de los trabajadores de Hoteles Estelar Paipa. En este proyecto se tiene como finalidad realizar un reconocimiento y evaluación de los peligros que se puedan presentar y que estén afectando el adecuado desarrollo de las actividades de los colaboradores poniendo en peligro su salud y bienestar

El SG - SST, proyectado al cumplimiento de las exigencias de ley y a la normatividad legal vigente que lo regula, es responsabilidad y obligación de la empresa, mostrar un compromiso y firme liderazgo con respecto a las actividades del SG - SST en la compañía y debe adoptar las medidas necesarias para crear, dar a conocer e integrar a todos sus miembros en la correcta

aplicación de su Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, con énfasis en gestión del conocimiento, que incluya los principales elementos de organización, política, planificación y aplicación, evaluación y acción para proceder con las mejoras correspondientes.

El SG - SST genera beneficios a las compañías, además de consolidar una responsabilidad jurídica y social para las partes. Las organizaciones saben del beneficio de que el modelo de gestión SG – SST tiene al prevenir las lesiones y enfermedades profesionales de sus trabajadores y esta es tan solo una parte importante del éxito.

Un Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST con énfasis en gestión del conocimiento, promueve que se desarrollen entornos de trabajo seguros y saludables para los trabajadores permitiendo que se pueda identificar y controlar los riesgos potenciales que se puedan presentar y afecten la salud y seguridad apoyadas en la normatividad establecida.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Marco Teórico:

Con el objetivo de fijar las líneas de análisis e instrumentos a utilizar para el desarrollo de esta investigación, se definirá un marco teórico con el cual se abordarán elementos y razonamientos de fondo que servirán de referencia para el enfoque y resolución del problema propuesto.

Molano y Arévalo, 2013, con respecto al tema afirma lo siguiente:

Así como el hombre, la ciencia y la tecnología han evolucionado, también lo ha hecho la salud en el trabajo" (Nava 1994, p. 534). De esta forma, aun cuando la actividad de la prevención de riesgos laborales ha tomado diferentes nombres a lo largo del tiempo, todas van enfocadas hacia el mismo objetivo fundamental: "la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores mediante acciones preventivas y de control en el ambiente de trabajo" (Van Der Haar et Goelzer 2001, p. 7). Inicialmente la prevención de riesgos laborales se denominó higiene industrial por tratarse de medidas higiénicas aplicadas en la industria para prevenir los accidentes y enfermedades que presentaban los obreros como consecuencia del trabajo. Sin embargo, al constatar que no bastaban estas medidas, sino que se requería la acción de la medicina para atender la salud de los trabajadores, esta práctica de la prevención pasó a llamarse medicina del trabajo, siendo una disciplina más de carácter resolutivo (p.4).

Para la revisión de los conceptos que vamos a utilizar para la realización de este documento se deben considerar elementos de forma, como lo son: la Teoría del conocimiento, la gestión del conocimiento, la Gerencia del Talento Humano y el área de salud ocupacional. Cómo también tendremos en cuenta elementos de fondo como: El Decreto 1072 de 2015 y entre ellos los conceptos dependientes y argumentativos que ofrezcan coherencia y solidez al documento.

Partiendo desde lo general. debe reconocerse la importancia que tiene la Gerencia del Talento Humano, como el factor organizacional que se encarga de gestionar y administrar uno de los

componentes fundamentales de toda empresa, el factor humano, y con ello todo lo que en él influye en pro de los intereses y objetivos de la empresa. Esta gestión se sintetiza como:

“El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.” (Chiavenato, 2009)

Considerando que el diplomado de profundización en gerencia del talento humano ha puesto especial atención al ítem de Gestión del conocimiento, se debe tener en cuenta que el conocimiento es un recurso primordial que debe ser estudiado e intervenido para ser encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos de toda organización. Entonces, consideremos la gestión del conocimiento como:

Millán y Zazueta (2015) tomando a Nonaka y Takeuchi, 1999 afirman que “la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. La creación de conocimiento organizacional es la clave del proceso peculiar a través del cual estas firmas innovan. Son especialmente aptas para mejorar continuamente, en cantidades cada vez mayores y en espiral”, generando ventaja competitiva para la organización.

El conocimiento organizacional entonces, es el elemento clave que debe ser administrado desde su existencia, hasta su generación y distribución entre los partícipes de la organización o empresa. Mas debe tenerse en cuenta que el conocimiento no se limita a lo técnico, lógico o se reduce meramente a lo productivo; también ha de considerarse toda actividad que se efectúa en el ámbito personal, como también el relacionado con las buenas prácticas en acondicionamiento,

higiene, calidad, eficiencia, confianza e interacción con los miembros de la empresa internos y externos.

El proceso primordial por el cual el conocimiento crece y se transforma es el aprendizaje este “Proceso por medio del cual la persona se apropia del conocimiento, en sus distintas dimensiones: conceptos, procedimientos, actitudes y valores.” (Angel Pérez, 2015, p.1). Hace referencia a la dinámica constante que la gestión del conocimiento debe aplicar en la organización, abordando dimensiones individuales y organizativas que repartan la información por toda la empresa en función de las labores a realizar y teniendo en cuenta las condiciones del ambiente laboral donde el aprendizaje, como medida de la gestión, se lleva a cabo.

Entonces se incluye el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual se define así.

“El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) abarca una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados.

Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados”. (ISOtools.org, 2016)

El SG-SST reglamentado para Colombia por el decreto 1072 de 2015 incluye toda una serie de procedimientos, métodos, condiciones, políticas y planes encaminadas a mejorar el ambiente laboral de todas las empresas en el país. Se exige y proyecta como un programa en constante mejoramiento y ajuste de las condiciones físicas y socioeconómicas de los trabajadores y miembros de toda organización. Además, se plantea como un mecanismo de autocontrol y un

referente de calidad y buenas prácticas para que cuando las empresas lo lleven a cabo generen mayor confianza a sus clientes, a sus colaboradores y sociedad en general; e importe beneficios operacionales y productivos a cada organización.

Lo interesante del SG-SST que el decreto 1072 exige, es que se formula como un modelo de gestión estratégico y en constante mejoramiento. Lo componen elementos de política, organización, planificación, aplicación, auditoría y mejoramiento, y en cada uno de estos elementos transversalmente el área de Salud ocupacional es partícipe. La ejecución de SG-SST involucra a todos los trabajadores y miembros de una organización, requiere la adaptación de los requisitos a cada labor y actividad económica, además de la necesidad de adecuación a cada tamaño de empresa. También, asigna a cada rol dentro de la empresa un conjunto de responsabilidades y obligaciones y la elaboración de documentos estatutarios que permitan ver el procesamiento de la gestión del sistema, sus impactos, efectos, oportunidades y falencias.

Es de especial interés el énfasis en capacitación y participación que el decreto plantea, pues su carácter inclusivo asigna responsabilidades a todo miembro de la organización pues vela por el bienestar integral de los trabajadores en el desarrollo de sus labores y el beneficio del capital físico de las empresas en la interacción con sus entornos socio-ambientales.

Un elemento integrador que debe destacarse por su inclusión y utilidad en el análisis, tanto en la gestión del conocimiento como también al ser una herramienta metodológica de gran importancia en la implementación de las normas de estandarización, es el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Que a manera de recomendación y criterio de evaluación se ha convertido en un instrumento efectivo e insistente a la hora de identificar riesgos laborales,

y es una parte significativa para el cumplimiento de las exigencias legales dirigidas al mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal del sistema de salud y seguridad en el trabajo SG SST, es velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada una de las personas que laboran en una organización, donde se promueve un excelente bienestar físico, mental y social a través de la minimización de los riesgos; lo cual busca obtener un ambiente de trabajo seguro y sano, que contribuya al rendimiento, la productividad y la obtención de beneficios como: la mejora de la calidad del clima laboral, mayor satisfacción del personal, calidad en productos y servicios y por ende la competitividad.

Para concluir, ya revisados los elementos que harán parte de este trabajo y considerando la relación entre ellos se podrá proceder con la metodología con la que se quiere gestionar el conocimiento inicial enfocado a la identificación de riesgos, reconocimiento y socialización de la normatividad nacional que permita establecer en la empresa Hotel Estelar de Paipa un SG-SST en el que todos sus colaboradores participen, vigilen aporten y adquieran la actitud de mejorar continua para lograr un mejor ambiente de trabajo.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1 Pregunta de investigación:

¿Cuáles son los conocimientos y percepciones de todos los miembros del Hotel Estelar de Paipa sobre su actual Modelo Estratégico Integral para el SG-SST y de la normatividad legal vigente que lo regula?

3.2 Método de la investigación:

En este capítulo se aborda, la metodología a utilizar en el desarrollo de nuestra investigación; teniendo en cuenta el planteamiento del problema objeto de estudio, el cual plantea gestionar el conocimiento de la norma Decreto 1072 de 2015 y en la adecuada interiorización de los protocolos, razonamientos y procedimiento que trae consigo el Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, con énfasis en Gestión del Conocimiento existente en el Hotel Estelar de Paipa y teniendo además en cuenta que uno de los propósitos de esta investigación es fomentar la participación de todos los trabajadores de la empresa en su conocimiento, mejora y desarrollo.

La metodología a utilizar en este estudio es de carácter **“Cualitativa”** la cual es manejada en dos términos interrogativos básicos que son ¿Por qué? y el ¿cómo? de un hecho. Adicionalmente estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema (Vera, 2008, p1). Se enfoca en sacar un porqué de las cosas, por lo tanto, esta investigación, requiere innumerable cantidad y variedad de instrumentos para desarrollarse.

Nuestra investigación cualitativa tendrá dos enfoques, **“Pedagógico y de Análisis”**, el primero proyectado a medir y evaluar el conocimiento de los trabajadores a cerca de la normatividad existente referente al SG-SST, considerando las leyes y decretos nacionales, sus

requerimientos, compromisos institucionales, organizativos e individuales para su cumplimiento. Considerando también la importancia que tiene el sistema para el Hotel Estelar de Paipa y la ley; y el rol que cada trabajador tiene dentro de la construcción del SG-SST.

Y el segundo con base a que este método de conocimiento que empieza por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, con lo cual se podrán definir las relaciones causa-efecto entre los elementos que compone el objeto de investigación. El análisis desglosa el todo en sus partes y las identifica.

Es por ello que de esta forma se puede estudiar y analizar cada uno de los hallazgos arrojados en la investigación. Con base en este análisis, se toman las acciones correctivas correspondientes a cada una de las situaciones presentadas, así mismo, prevenir otras más graves y finalmente se plantean acciones de mejora.

3.3 Población y muestra:

3.3.1 Población:

La población objeto de análisis de la presente investigación está integrada por los diferentes actores (Gerente general, Departamento de Alimentos y Bebidas, departamento de Contraloría, departamento de Recepción y Ama de llaves, departamento de Actividades y Gestión Humana y Departamento Administrativo) de la empresa Hotel Estelar de Paipa, los cuales conforman **80 personas** (Empleados de planta del hotel).

3.3.2 Muestra:

La aplicación del instrumento se realiza sobre cierto número de miembros de la empresa, en todos sus niveles organizacionales, cuyo valor se obtiene de acuerdo a la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= tamaño de la población o universo (80 empleados).

z = nivel de confianza (para un 95% = 1,96)

p = probabilidad a favor (0,5)

q = probabilidad en contra (0,5)

n = tamaño de la muestra

e = error estimado (5%)

Entonces, el número sugerido de observaciones es:

$$n = \frac{80 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2(80 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50} \rightarrow n = 66,35 \rightarrow \mathbf{n = 66 \text{ empleados.}}$$

Esta muestra se relaciona y se distribuye como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Cálculo de la muestra por Departamentos

Departamento	Población	Proporción	Muestra
Alimentos y Bebidas	12	15,0%	10
Contraloría	14	17,5%	12
Recepción y Ama de llaves	20	25,0%	17
Actividades y Gestión Humana	12	15,0%	10
Administrativo	22	27,5%	18
Totales	80	100,0%	66

Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

3.4 Fuentes de información:

Partiendo de que la presente investigación surge desde la Gerencia del Talento Humano, la fuente de información adecuada para iniciar la investigación es realizar un análisis documental.

El desarrollo de la investigación propuesta depende de la información que el investigador recoge en forma directa para el análisis de la información. La observación es una forma muy práctica para recopilar datos, debido que por medio de ésta se puede analizar de manera más adecuada la situación de la empresa.

El instrumento a utilizar es la entrevista, esta ayuda principalmente en un diagnóstico claro de la empresa, de cada uno de los aspectos a evaluar en la misma. Los entrevistados serán la muestra representativa de la población de empleados de planta del Hotel Estelar de Paipa, así como la observación directa donde se pueden detectar cada uno de los aspectos a conocer y mejorar en el Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y así encontrar la manera más correcta para solucionar cada una de las situaciones presentadas.

3.5 Técnicas e instrumentos para recolección de datos:

3.5.1 Análisis documental:

Los documentos serán parte principal desde el inicio de esta investigación, la empresa facilitara documentos internos que sirvan de gran aporte para la realización del Modelo de gestión. También se acudirá a documentos especializados en el área de SG-SST y Salud Ocupacional.

3.5.2 Libreta de apuntes:

La libreta de apuntes se convertirá en un aliado clave de nuestra investigación, en ella se irán plasmando diariamente aspectos relevantes producto de la observación y de entrevistas a los sujetos objeto de estudio.

3.5.3 Entrevistas:

La entrevista, “Para Trespalacios, Vázquez y Bello, (2009) las entrevistas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.” Esta investigación descriptiva es el punto de partida para la investigación cuyo objetivo es el de determinar la situación de cada una de las preguntas la cual es utilizada como procedimiento de investigación, para de esta manera identificar el conocimiento que se tiene acerca del SG-SST en Hoteles Estelar Paipa.

Se realizarán una entrevista formal a cada uno de los empleados de planta del hotel en búsqueda de respuestas concisas y de primera mano sobre sus percepciones acerca del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST y sobre su conocimiento del Decreto 1072 de 2015.

La entrevista es una técnica o instrumento de recolección de datos. La entrevista implica una pauta de interacción verbal, inmediata y personal. En este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa (Sabino, 1992, p.116). Para la implementación de la entrevista es necesario implementar los cuestionarios que son un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Tanto la entrevista como el cuestionario tienen como finalidad obtener información.

El tipo de entrevista que se utilizara en el trabajo propuesto es semiestructurado, ya que puede determinar la información relevante que se quiere conseguir.

Existen varias clases de entrevista, pero para este trabajo se utilizará la entrevista enfocada. Las preguntas se plantean en forma estandarizada, ya que es más estructurada y cuenta con un foco de interés predeterminado hacia el que se orienta la conversación y mediante la cual se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista, además pretende dar respuestas a cuestiones muy concretas.

3.5.4 Tablas de observación:

Se elaboran tablas de observación de las prácticas cotidianas con el fin de estudiar la ejecución de estas en cada uno de los cargos administrativos y operativos en el hotel, para evaluar y analizar las condiciones de Seguridad y de Salud en el Trabajo (SG-SST) de los miembros de la organización.

4.6 Procedimiento

Tomando en cuenta la necesidad de realizar un proceso de registro y sistematización de información relacionada con el comportamiento y conocimiento profesional del grupo de ochenta (80) personas seleccionadas, por encontrarse potencialmente en situación de “Desconocimiento del contenido del SG-SST de la compañía y de la norma que lo regula” se hará un seguimiento continuo a lo largo de tres (3) periodos consecutivos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1 Ficha Técnica de la Entrevista:

Tabla 2. Ficha Técnica de la Entrevista.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Año de realización	2018
Área donde se realizo	Ciudad de Paipa (Boyacá - Colombia)
	Gestión de conocimiento y mejora del Modelo
	Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la
Nombre del proyecto	Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el Hotel Estelar de Paipa.
	(Boyacá - Colombia)
	Entrevista diseñada por los investigadores con 10
	preguntas que se aplicaran a una muestra de 66 personas
	seleccionadas previamente y que busca conocer el
	conocimiento de la normatividad legal respecto al SG-
Descripción	SST y Salud Ocupacional y de algunas variables de la
	investigación respecto a beneficios, responsabilidades y
	obligaciones. De igual forma a la aceptación de los
	miembros de la organización a hacer parte integrativa en
	la mejora de dicho modelo.
Objetivo de la	Evaluar conocimiento de la norma (Decreto 1072 de
Entrevista	2015 etc.) y compromisos de un universo de personas

	(empresa, empleados) que tiene como alternativa la
	mejora de sus condiciones laborales respecto a salud y
	seguridad, utilizando esta información para re
	direccionar la mejora del Modelo Estratégico Integral
	para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el
	Trabajo (SG-SST) del Hotel Estelar de Paipa
Universo	Empleados de planta del Hotel Estelar de Paipa (Boyacá - Colombia)
Muestra	66 Personas
Tipo de entrevista	Entrevista Enfocada
Nivel de confianza	95%
Error Estándar	5%

Fuente: Investigadores (Grupo Nro. 12)

4.2 Presentación de Resultados:

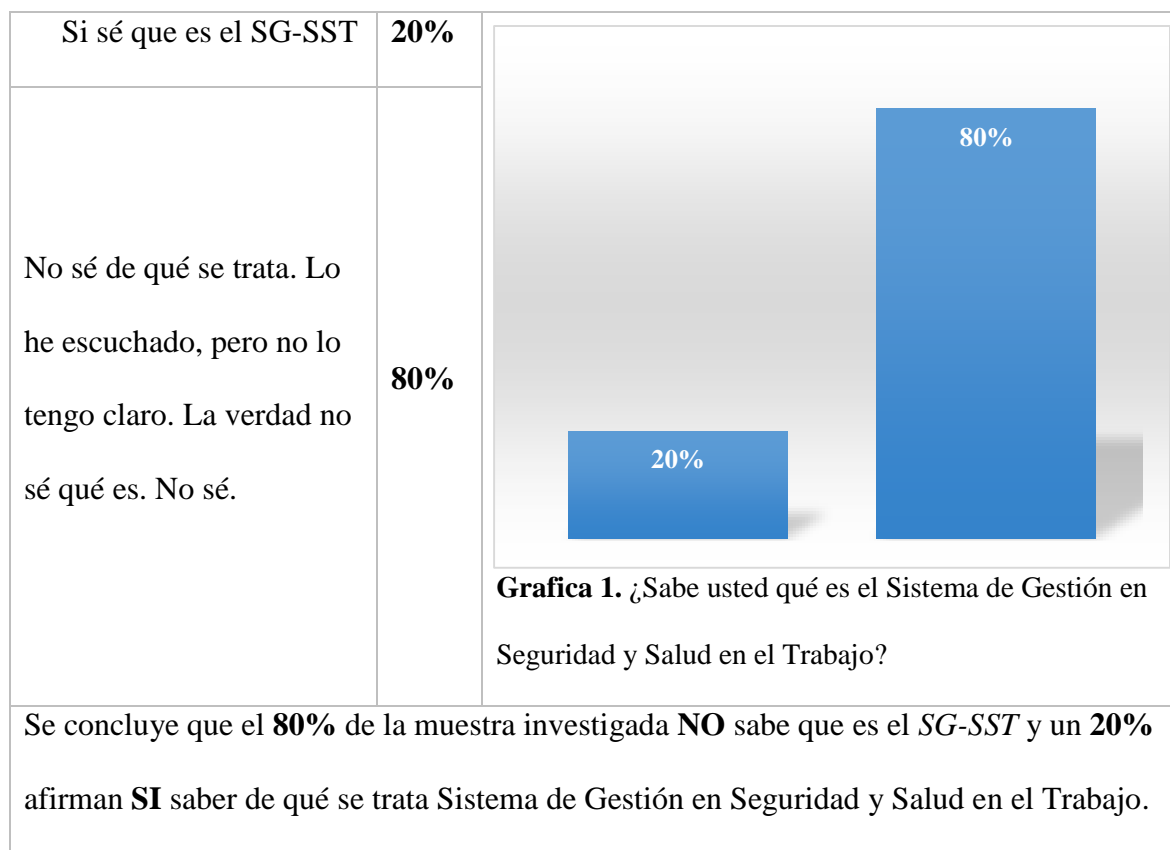
La entrevista formal fue realizada previamente a 66 personas (Empleados de planta del hotel) de género masculino y femenino con rangos de edades entre 20 – 55 años con diferentes cargos dentro de la compañía e intereses. Igualmente, compuesta por 10 preguntas de selección múltiple con el fin de encerrar las respuestas hacia nuestros intereses. El objetivo es validar la información requerida para la investigación.

Por lo tanto, se presentan los resultados de la siguiente manera:

ANÁLISIS DE RESULTADOS

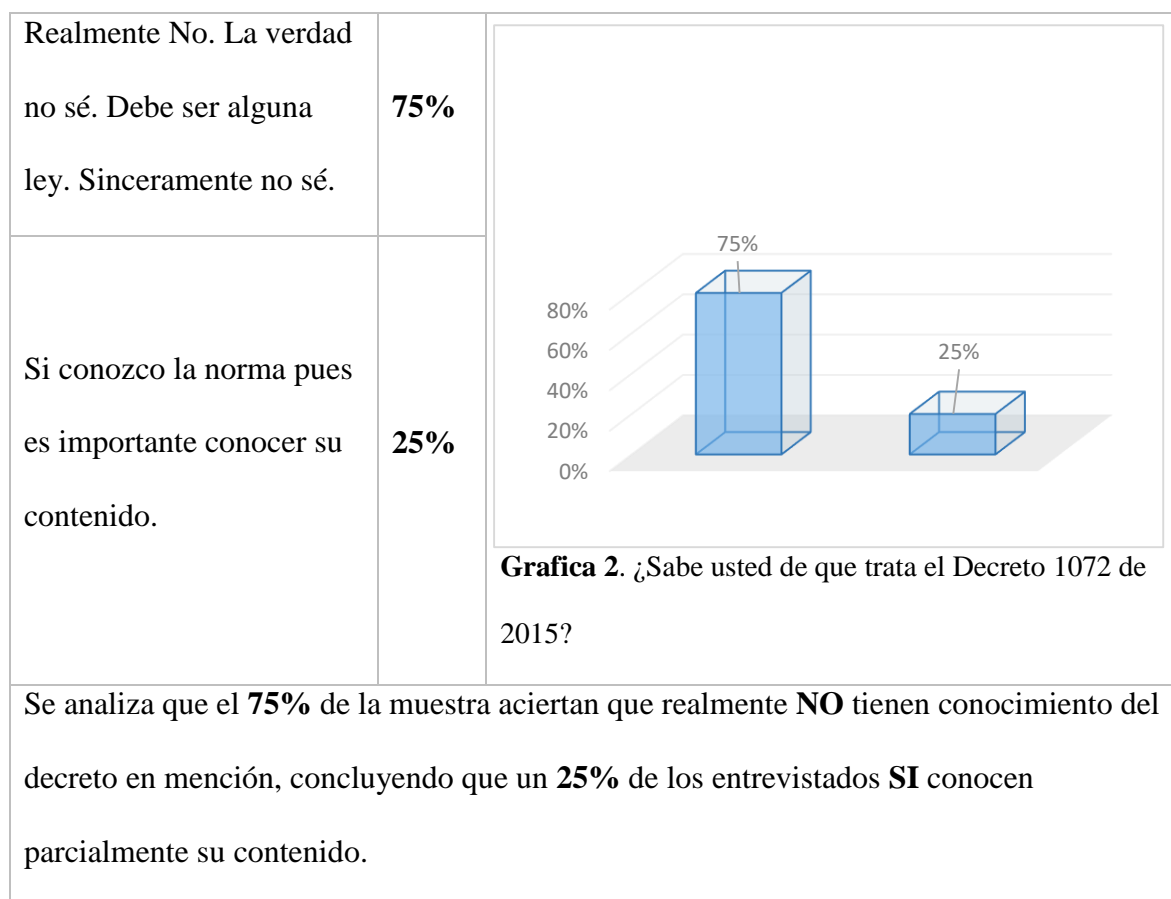
“Hotel Estelar De Paipa”

1. ¿Sabe usted qué es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST?



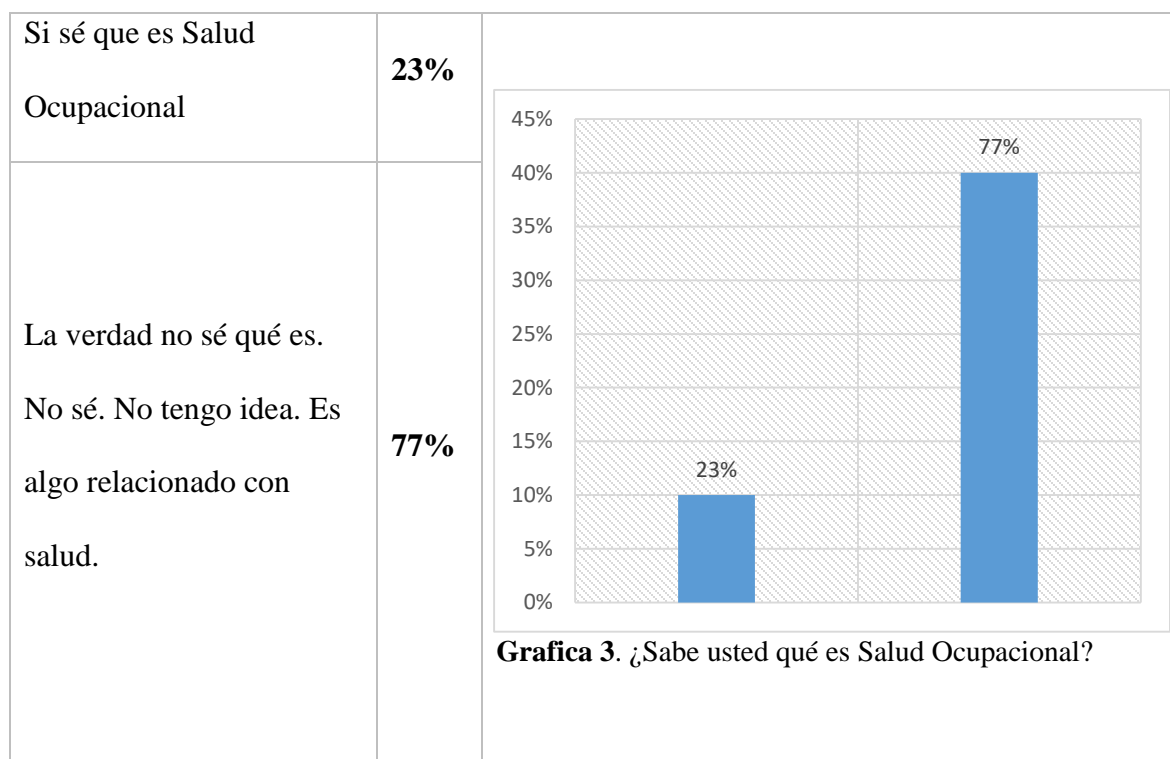
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

2. ¿Sabe usted de que trata el Decreto 1072 de 2015?



Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

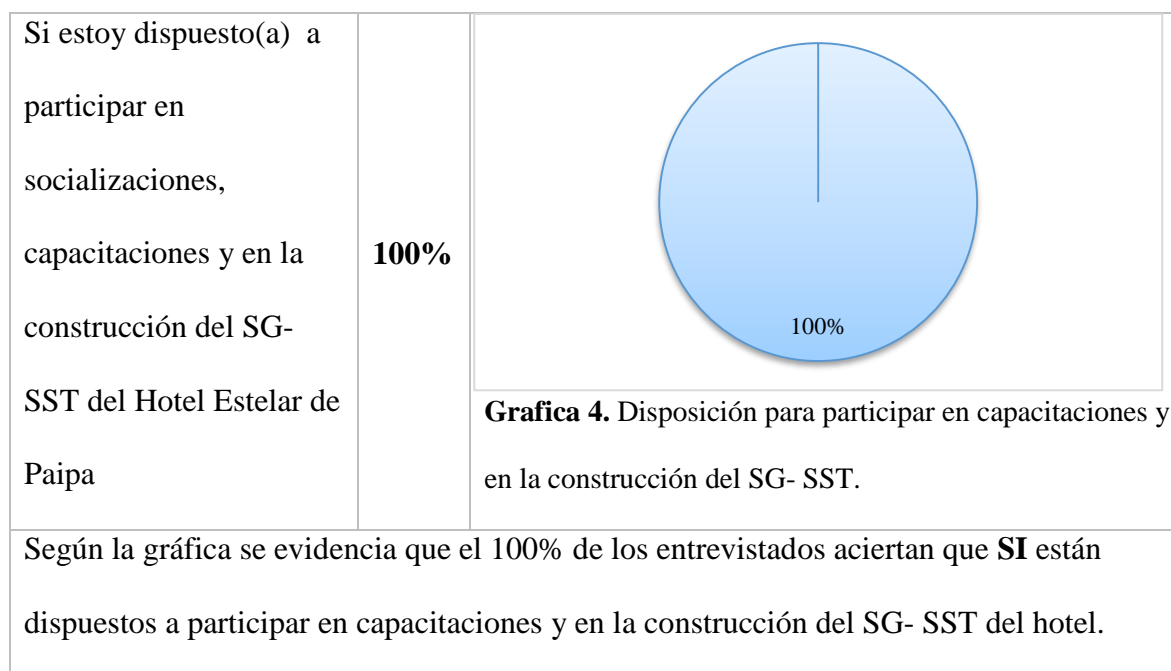
3. ¿Sabe usted qué es Salud Ocupacional?



Se concluye que el **77%** de la muestra investigada **NO** sabe que es el *Salud Ocupacional* y un **23%** afirman **SI** saber en qué consiste.

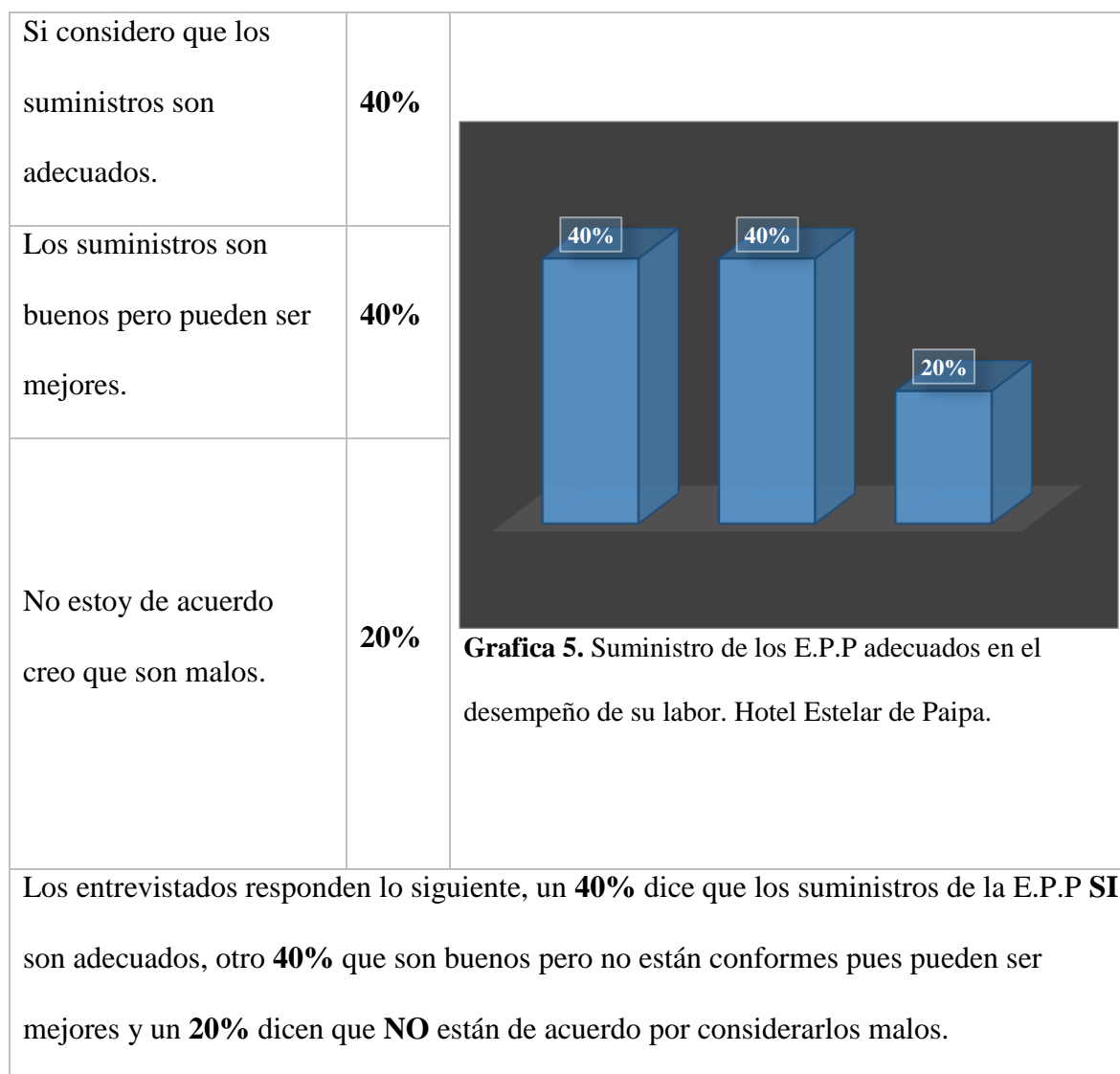
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

4. ¿Está usted dispuesto (a), a participar de socializaciones, capacitación y construcción del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, por medio de la identificación de riesgos y prevención de accidentes y enfermedades?



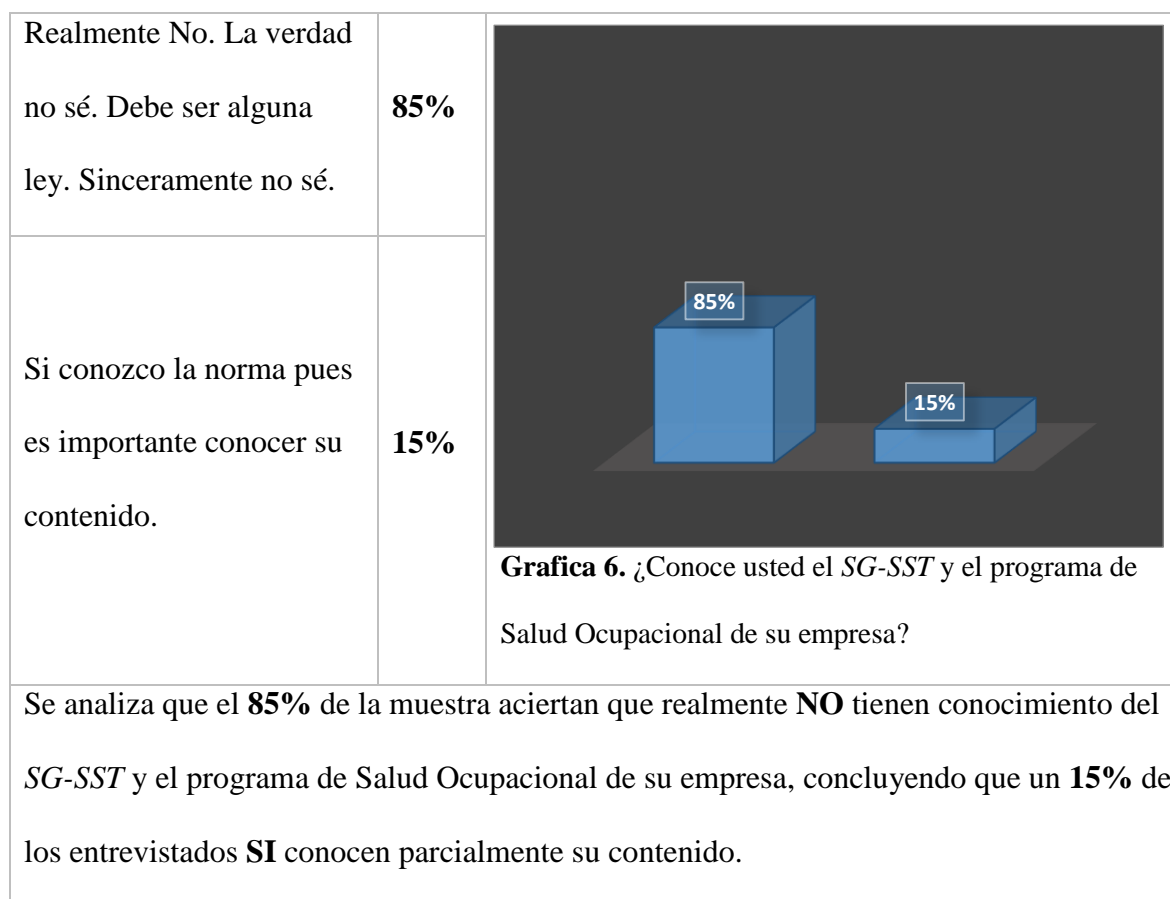
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

5. ¿Considera que el Hotel Estelar de Paipa en la dependencia y labor que realiza le ha suministrado los Elementos de Protección Personal E.P.P, adecuados para el desempeño de su labor?



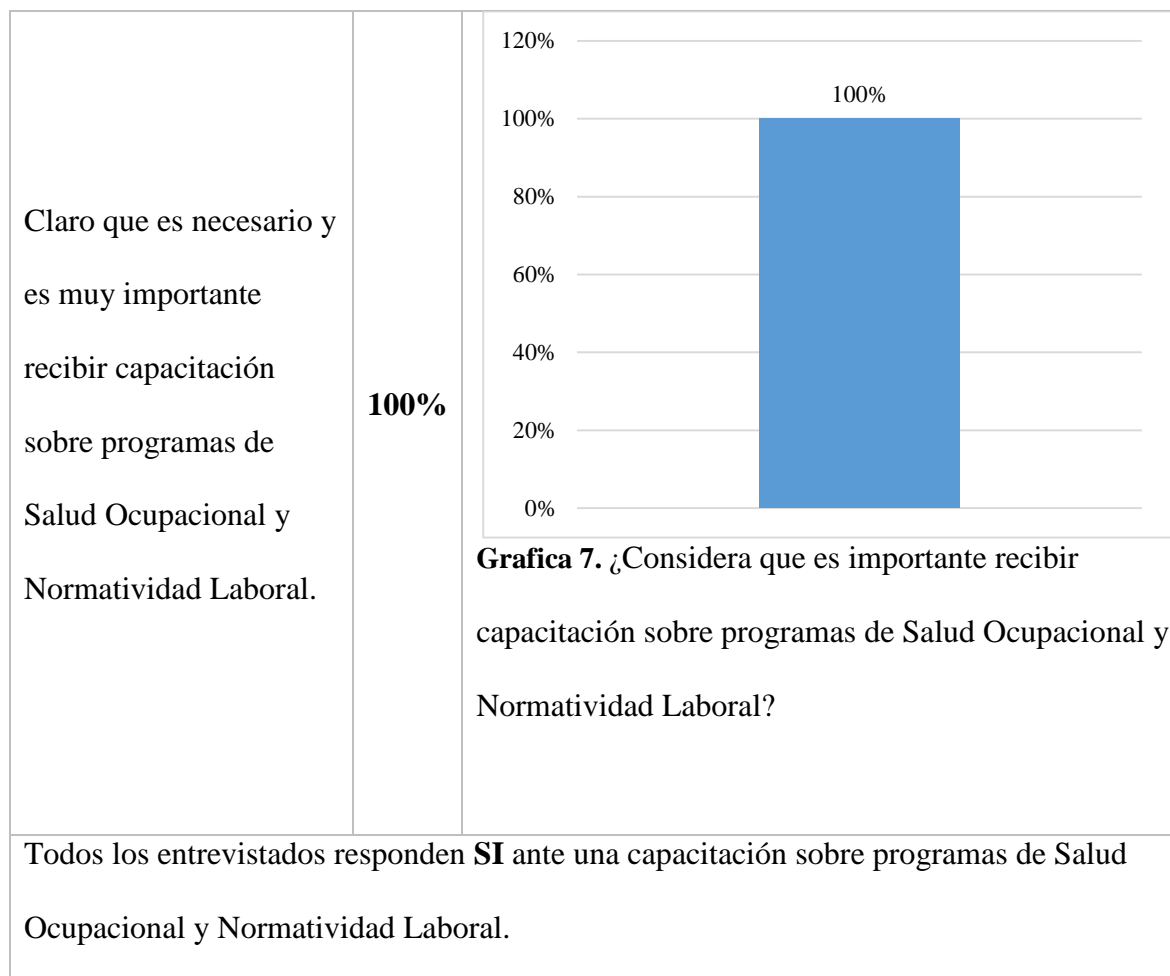
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

6. ¿Conoce usted el SG-SST y el programa de Salud Ocupacional de su empresa?



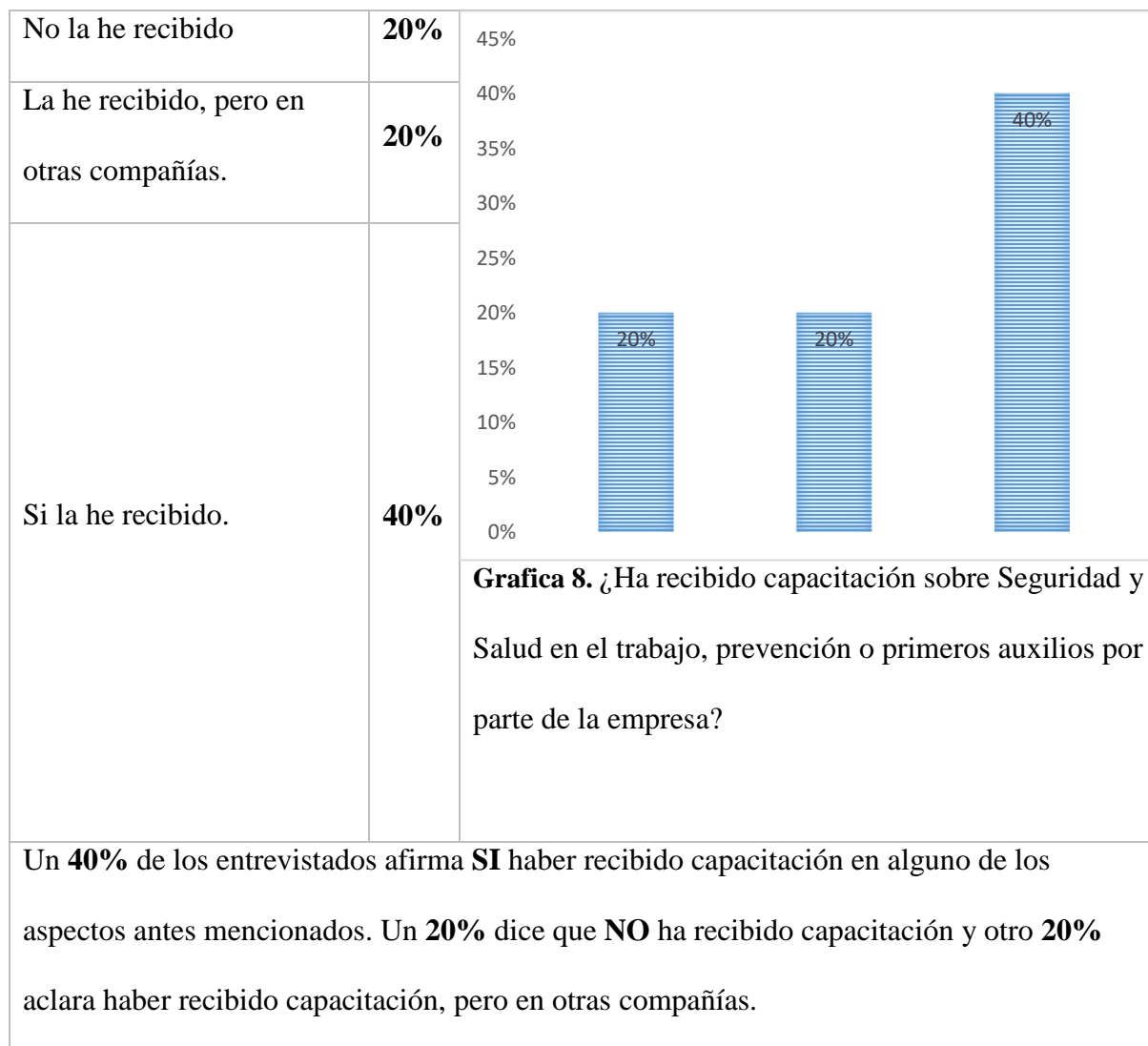
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

7. ¿Considera que es importante recibir capacitación sobre programas de Salud Ocupacional y Normatividad Laboral?



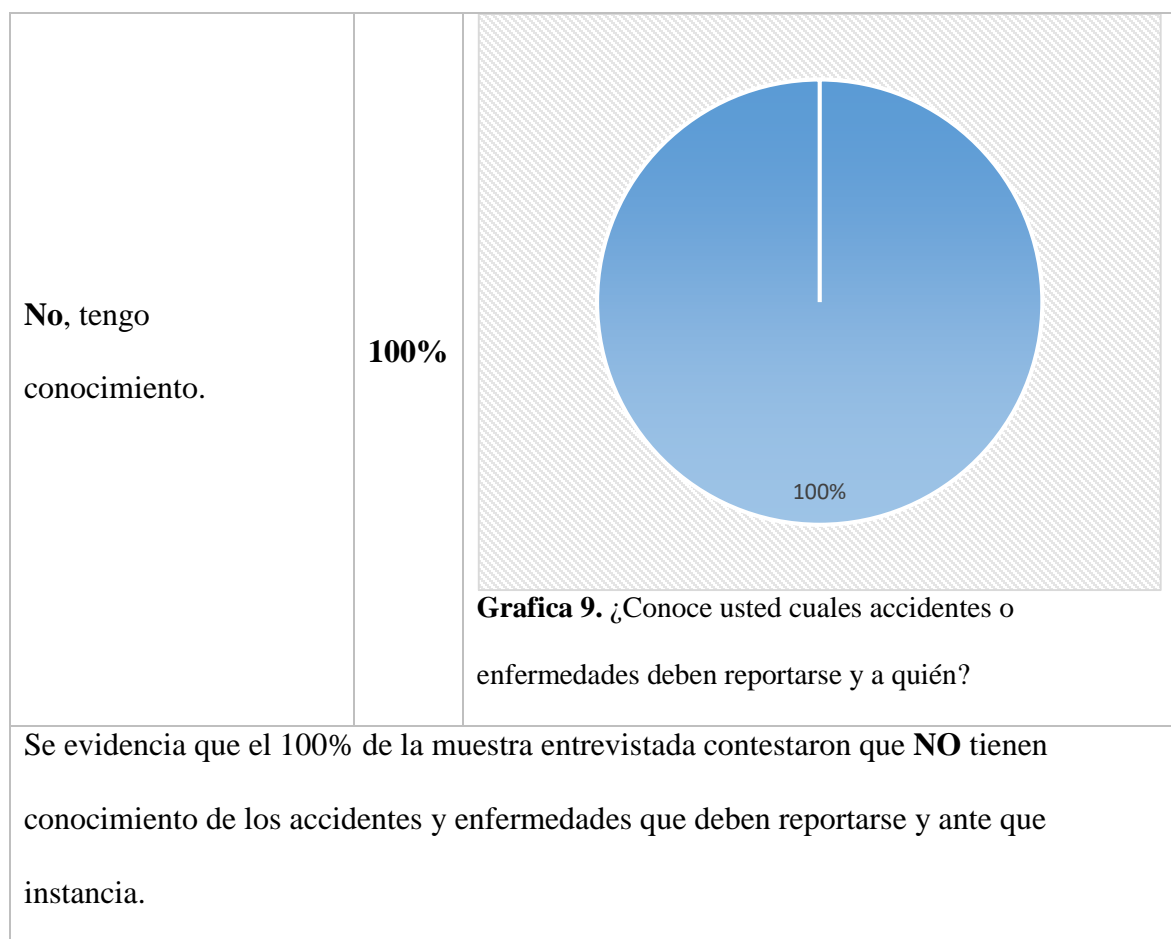
Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

8. ¿Ha recibido capacitación sobre Seguridad y Salud en el trabajo, prevención o primeros auxilios por parte de la empresa?



Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

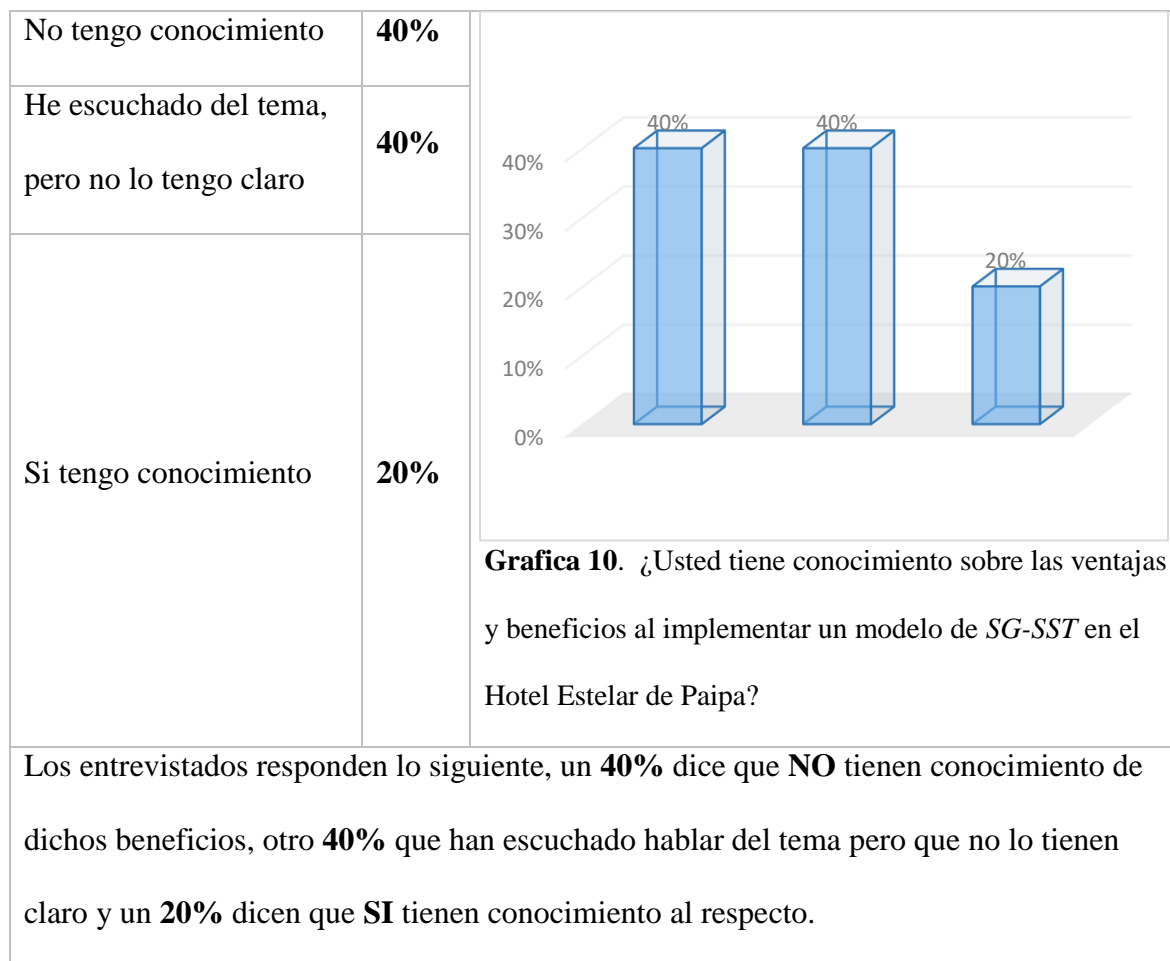
9. ¿Conoce usted cuales accidentes o enfermedades deben reportarse y a quién?



Grafica 9. ¿Conoce usted cuales accidentes o enfermedades deben reportarse y a quién?

Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

10. ¿Usted tiene conocimiento sobre las ventajas y beneficios al implementar un modelo de SG-SST en el Hotel Estelar de Paipa?



Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración realizada por Federico Rojas)

4.3 Análisis de Datos:

Observando los resultados arrojados por la entrevista se puede evidenciar la necesidad de capacitación y conocimiento acerca de los beneficios que tiene la correcta aplicación del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo enlazado con buen programa de Salud Ocupacional en la empresa objeto de análisis e investigación; situación que se presenta no por falta de interés del personal sino por la falta de direccionamiento y gestión de la Gerencia y del Departamento de Gestión Humana del Hotel; pues solo un número reducido de empleados está familiarizado con estos conceptos, los cuales pertenecen al cuerpo administrativo del hotel, quienes por su cotidianidad en el desarrollo de sus funciones han tenido que ver con estos temas; lo que afianza el concepto que la gran mayoría de funcionarios de planta desconocen los direccionamientos, obligaciones y beneficios que trae consigo la correcto desarrollo e implementación de su actual modelo de gestión SG-SST y un programa de Salud Ocupacional; es decir los empleados según su escalafón conocen o desconocen del tema.

Pese a que el Hotel Estelar de Paipa, no descuida las condiciones laborales de Salud Ocupacional de sus trabajadores, estos no tienen la información suficiente acerca de la implementación de su indumentaria laboral, sobre todo la relacionada a su protección personal.

Es de suma importancia que todo el personal de planta como externo que labora en el hotel tenga conocimientos del contenido del Decreto 1072 de 2015, Por otro lado, no conoce de manera contundente la importancia en el reconocimiento de riesgos laborales, aunque el personal de planta y externo se encuentra en disponibilidad de aprender.

Hace falta una contextualización general del porqué de los requisitos legales y la importancia de la aplicación de las normas de estandarización internacionales referentes a la Seguridad y salud en el Trabajo. Debido a que a mayor información disponible y adecuadamente transmitida

se lograría mayor participación en la difusión y mejora del SG-SST lo que de antemano conllevaría al cumplimiento de la ley y la norma nacional e internacional.

Por otra parte, se les realizan exámenes periódicos cada 12 meses para los trabajadores operativos en general, lo que debería ser cada seis meses según área de trabajo, ya que en el área de cocina este es el tiempo estipulado. En la inducción se les debe dar a conocer el programa de SG-SST, es decir desde el momento en el que el trabajador es incorporado a la entidad.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Propuesta:

5.1.1 Diagnostico:

Para la realización del diagnóstico del Sistema de Gestión y Salud y seguridad en el trabajo SG-SST de la empresa Hotel Estelar de Paipa, se realizó la evaluación inicial SG-SST y del Decreto 1072 de 2015.

El Hotel en mención hace parte de una de las firmas hoteleras más importantes de Latinoamérica por lo que cuenta con procesos de punta en la mayoría de sus procesos haciendo honor a su renombre nacional e internacional por la envergadura que caracteriza su razón social. Durante la aplicación de la evaluación se evidencio el avance del ciclo **PHVA**, donde la organización cuenta con la política de SG-SST, las responsabilidades definidas, registro de capacitaciones, registro de entrega de Elementos de protección personal EPP, e Inspecciones.

A continuación, describimos el avance del ciclo **PHVA** en relación a sus procedimientos:

- En la aplicación del componente de **PLANEACIÓN**, se identifica que cuenta con los siguientes manuales:

Matriz de peligros, plan de trabajo anual-cronograma, matriz de requisitos legales, perfil socio-demográfico, inducción y re inducción del SST, objetivos de control de riesgo, metas anuales, procedimiento de investigación de accidentes, plan de emergencias, fichas de indicadores - matriz de Indicadores, indicadores de estructura, proceso y resultado.

En la aplicación del componente del cumplimiento el elemento del **HACER** del SG-SST de lo aplicado por la organización se enumeran algunos de los procedimientos, estándares con los que la empresa cuenta en estos momentos:

- Identificación de amenazas y vulnerabilidad, tratamiento de los riesgos, procedimientos operativos normalizados, estándares de seguridad y operación segura, plan de Evacuación y Evaluación de simulacros, Diseño de planes de evacuación

En la aplicación del componente del cumplimiento el elemento de **VERIFICAR** del SG-SST, que es la auditoria interna, lo cual se evidencia el cumplimiento de los siguientes ítems:
Alcance de la auditoria, programa de auditoria, informe de resultados.

En la aplicación del cumplimiento el elemento de **ACTUAR** del SG-SST cumple con los siguientes aspectos: revisión de gerencia Anual, informes periódicos a la gerencia.

Ahora bien, se reitera que es una empresa que cuenta con los recursos económicos y que por su condición de posicionamiento intenta estar a la altura de la normatividad legal vigente; sin embargo, su punto álgido es el conocimiento de la norma por parte de los miembros de la organización pues **NO** cuenta con:

- Un adecuado sistema de manejo de la información.
- Sistemas adecuados de comunicación para informar y difundir la norma respecto a la seguridad y la salud en el trabajo según estipulaciones legales.
- Motivación e integración del personal en la construcción del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Empleados capacitados en conocimientos del Decreto 1072 del 2015 y regulaciones adicionales.
- Programas de capacitación en referencia la normatividad descrita.
- Intenciones concretas en que los subalternos conozcan de la norma por el incremento en gastos de mejoramiento de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, por darles herramientas para hacer exigencias a que tienen derecho por lo que estipula la ley.

5.1.2 Resumen de Hallazgos:

Hallazgo 1:

Según los datos arrojados por la investigación se encontró que solo el 15% de los empleados del hotel (empleados del área administrativa) tienen algún conocimiento de su actual Modelo Estratégico Integral para el SG-SST y la normatividad legal vigente que lo regula, el otro 85% desconoce su contenido.

Hallazgo 2:

Se encontró que no se tiene un adecuado sistema de manejo de la información lo cual puede ser una causal de la falta de comunicación en el momento de difundir el contenido del SG- SST entre los colaboradores de la compañía.

Hallazgo 3:

Según la evidencia que arrojo la investigación se observó el mínimo conocimiento que se tiene acerca de los modelos de gestión y de la normatividad que los regula; tanto el cuerpo administrativo como los empleados de cada departamento están dispuestos a participar del proyecto para mejorar los procesos, el servicio y por ende profundizar en el aprendizaje proyectados a optimizar sus condiciones laborales.

Hallazgo 4:

Se reconoce la falta de un sistema de comunicación adecuado que permita informar a los trabajadores sobre los riesgos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones.

Hallazgo 5:

Se percibe que más del 90% de los empleados de hotel, desconocen que el área de Salud ocupacional es un requisito que el gobierno nacional exige a empresas como el Hotel Estelar de Paipa, para garantizar la seguridad de los trabajadores en la ejecución de todas sus tareas, independientemente de los lugares donde se realicen, el grado de peligrosidad que exista o la labor que realicen.

Hallazgo 6:

Se observan fallas en la socialización y difusión de la información concerniente a la construcción del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, debido a que los trabajadores en su gran mayoría no conocen la dinámica entre requisitos y cumplimiento que la legislación colombiana exige a las organizaciones debidamente institucionalizadas. Por lo tanto, no son conscientes de sus derechos a la hora de exigir mejores condiciones ambientales y de prevención de accidentes en sus áreas de trabajo.

Hallazgo 7:

Según el análisis documental, procedimental y de observación realizado en la presente investigación; fue notoria la inadecuada aplicación del ciclo PHVA; pues a pesar que el Hotel Estelar de Paipa, cuenta con un SG- SST optimo, carece en la implementación adecuada de este ciclo como herramienta fundamental en los propósitos de su modelo de gestión a la hora de hacerlo realmente efectivo.

Hallazgo 8:

Otro aspecto interesante que llamo la atención de los investigadores del Grupo número 12, fue que a pesar que la compañía cuenta con los recursos necesarios para delegar funciones para su óptimo funcionamiento, pudiendo vincular al personal requerido para tal fin; no cuenta con un área encargada de la seguridad y la salud en el trabajo y la salud ocupacional, ya que actualmente la Directora del departamento de gestión humana, es la encargada de los temas mencionados anteriormente y no alcanza a desarrollar las actividades que se requieren.

Hallazgo 9:

El hotel no ha realizado evaluaciones al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, desde su implantación.

Hallazgo 10:

El COPASST que es el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo del hotel Estelar, aunque se reúnen cada mes con el objetivo de vigilar el cumplimiento de las normas del SG-SST, no abarcan en su totalidad el objetivo de la implantación de dicha gestión en el hotel, ni ha realizado capacitaciones al personal sobre dicho proceso.

Hallazgo 11:

En el desarrollo de la investigación se evidenció que, en Hoteles Estelar Paipa, están dispuestos a participar en socializaciones capacitación y construcción del SG-SST del hotel, por medio de la identificación de riesgos y prevención de accidentes y enfermedades que mejoren su calidad de vida.

5.1.3 Recomendaciones:

Recomendación 1:

Se recomienda a la Gerencia General y a el Departamento de Recursos Humanos, gestionar conocimiento del SG-SST, existente en el Hotel Estelar de Paipa en cada uno de los empleados de la compañía, al igual del Decreto 1072 de 2015 y demás normatividad reguladora, para sustraer información relevante que conlleve a un plan de mejoramiento de dicho modelo según las percepciones de todos los miembros de la organización; con lo cual se espera que el 100% de los empleados de la compañía conozcan su modelo de gestión y aporten a la mejora del mismo, en base a la identificación de los beneficios, obligaciones y responsabilidades que conlleva su aplicación, tanto para la compañía como para cada uno de sus colaboradores.

Recomendación 2:

Se aconseja automatizar el Sistema de Gestión en SG- SST, para tener una adecuada gestión de los riesgos en salud y seguridad presentes en la compañía y acceder de manera eficiente a la información que se requiera. Esto también fortalecerá la mejora continua durante el ciclo de vida del sistema.

Recomendación 3:

Se sugiere asegurar un sistema de comunicación adecuado que permita informar a los trabajadores sobre los posibles riesgos a los que está expuesto. Se pueden realizar capacitaciones, publicidad a través de correos electrónicos o carteleras que den a conocer el sistema a cada empleado. De ser necesario se debe suministrar el equipo de protección personal y dejar registro de la entrega.

Recomendación 4:

Se aconseja sensibilizar a los empleados de todos los departamentos del hotel, sobre la importancia del modelo de Gestión, de tal manera que trabajen en equipo para lograr el mejoramiento continuo y la aplicación del SG- SST en pro a un progreso significativo de sus condiciones laborales en salud y seguridad en el trabajo.

Recomendación 5:

Se recomienda realizar un seminario por un abogado especialista en derecho laboral, que difunda y especifique el contenido del Decreto 1072 del 2015 entre todos los empleados del hotel; para que de esta forma se dé a conocer beneficios, deberes y obligaciones tanto del empleado como del empleador. Esto ayudara a optimizar el clima laboral de la organización y mejorara las condiciones laborales de los empleados en cuanto a salud y seguridad en el trabajo.

Recomendación 6:

Se sugiere a la gerencia del hotel y a los jefes de departamento participar activamente para incentivar a los empleados a ejecutar, mejorar y transformar sus procesos, transfiriéndoles conocimientos, de tal manera que esta transferencia compartida entre cada uno de los equipos de trabajo existentes evolucione y sirva para solucionar situaciones adversas dentro de la organización.

Recomendación 7:

Vale la pena aclarar que un elemento integrador que debe destacarse por su inclusión y utilidad en el análisis, tanto en el medio de la gestión del conocimiento como también al ser una herramienta metodológica de gran importancia en la implementación de las normas de estandarización, es el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Por lo que a manera de

recomendación y criterio de evaluación se les sugiere a las directivas del Hotel Estelar de Paipa, convertirlo en un instrumento efectivo e insistente a la hora de identificar riesgos laborales, siendo este una parte significativa para el cumplimiento de las exigencias legales dirigidas al mejoramiento continuo de toda la organización.

Recomendación 8:

Con el objeto de lograr una efectiva aplicación del SG- SST en el Hotel Estelar de Paipa, se le recomienda a la empresa, contratar una persona con las capacidades requeridas para liderar este modelo de gestión, que reúna los requisitos y tenga las capacidades y conocimientos para la aplicación y el correcto desarrollo de este.

El SG-SST esta formulado como un conjunto de normas, procedimientos, condiciones, preparación y políticas que velan por el bienestar del trabajador y el crecimiento eficiente y de calidad de todas las empresas colombianas. Es, por tanto, de primordial importancia que los trabajadores conozcan en detalle sus derechos, sus deberes frente al SG-SST y los beneficios que para sí mismos y la organización puede acarrear su cumplimiento.

Recomendación 9:

De acuerdo con la reglamentación que rige sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, en el decreto 1072 de mayo de 2015, se establece que el empleador deberá realizar una evaluación inicial del SG-SST después de su ejecución con el fin de identificar las prioridades en seguridad y salud en el trabajo SG SST, que le permita sistematizar el plan anual de trabajo, por eso se le sugiere al hotel estelar de Paipa que realice dicha evaluación inicial, como proceso de mejora continua, que con lleva a la retroalimentación y ajuste, para realizar medidas correctivas; para lo cual el encargado de dicha gestión debe

poseer la habilidad de tomar la información para transformarla en conocimiento que se incorpora a las organizaciones como parte de la cultura organizacional.

Recomendación 10:

El establecimiento del SG-SST en el hotel Estelar de Paipa, no garantiza el éxito en la consecución del mejoramiento y de la calidad de vida de los trabajadores, lo que es necesario es que el encargado de dicha gestión conozca y se apropie de esta gestión entendiéndola como un facilitador para la consecución de sus objetivos a partir del potencial de la organización.

Recomendación 11:

Se sugiere, buscar mecanismos de concientización a cada uno de los colaboradores de la importancia de la aplicación del SG- SST existente en el hotel.

5.1.4 Recursos:

Para dar marcha con la difusión e implementación de las mejoras propuestas al Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST) con énfasis en gestión del conocimiento en el Hotel Estelar de Paipa; se tendrán en cuenta los siguientes recursos:

Humanos:

Es fundamental que todas las personas que laboran en el Hotel Estelar de Paipa, participen de manera colectiva en la implementación de las mejoras y en conocimiento de este modelo de gestión. En especial del área de Talento Humano encargado de llevar a la práctica el modelo planteado. Se pretende la integración y socialización de la norma del Decreto 1072 del 2015. Así mismo es de vital importancia tener presente que dichos procesos no serían eficientes si no se involucra a todo el personal de la empresa puesto que son actividades continuas y transversales

que tocan otras áreas y que buscan finalmente incidir positivamente en la productividad individual y colectiva de la organización.

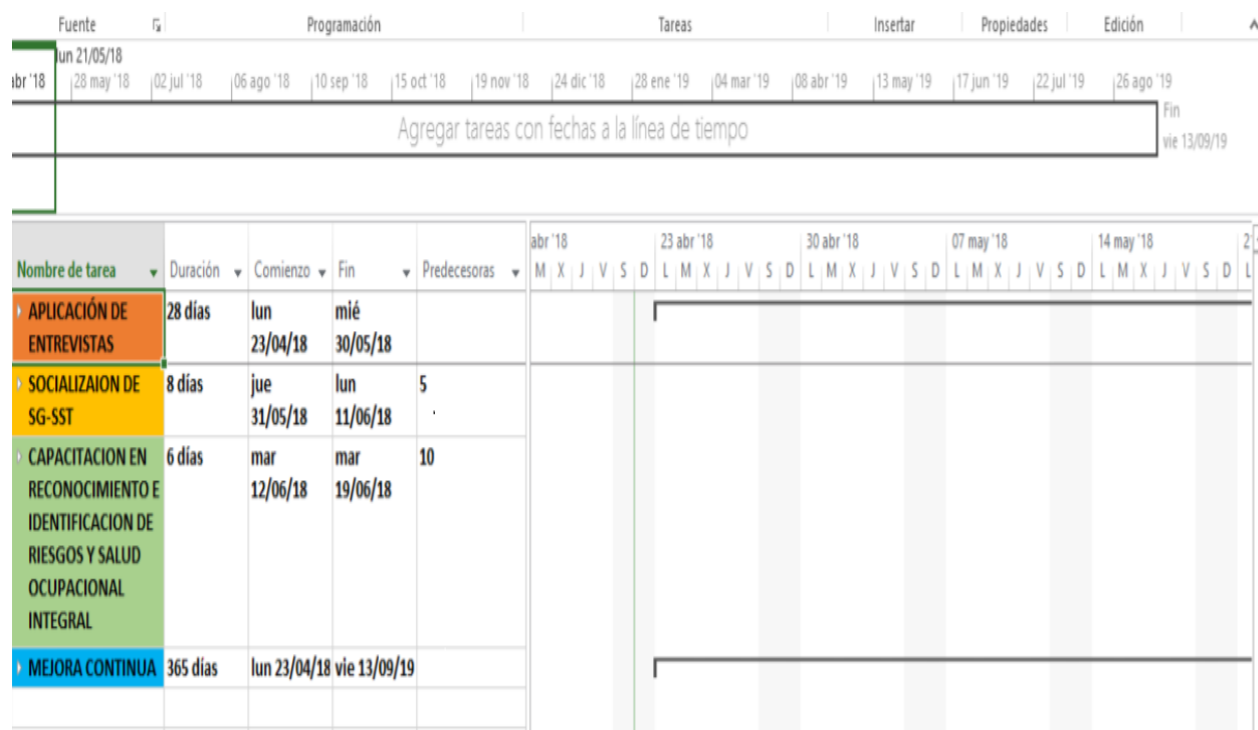
Materiales:

Sitios destinados para capacitaciones, proyector y material de apoyo. Debe considerarse que la implementación del programa de Salud Ocupacional el cual, si requiere de modificaciones en los manuales de procesos y procedimientos, representaría una inversión en los materiales a actualizar. Además, con las nuevas actividades incluidas en el SG-SST, es necesario considerar un incremento en los gastos dentro del proceso de capacitación continua.

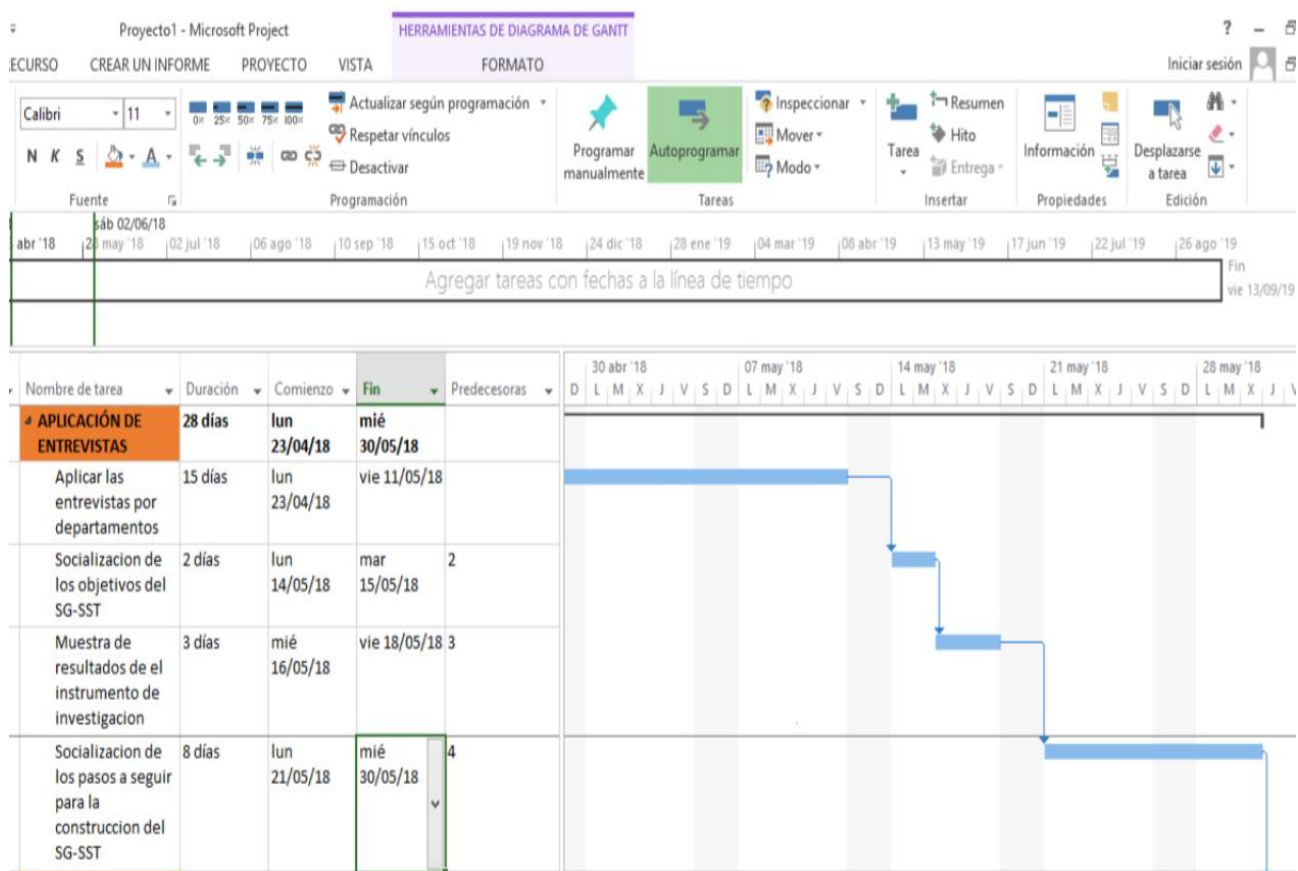
Financieros:

El presupuesto que tenga asignado el Hotel estelar de Paipa, para difundir e implementar las mejoras del Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST.

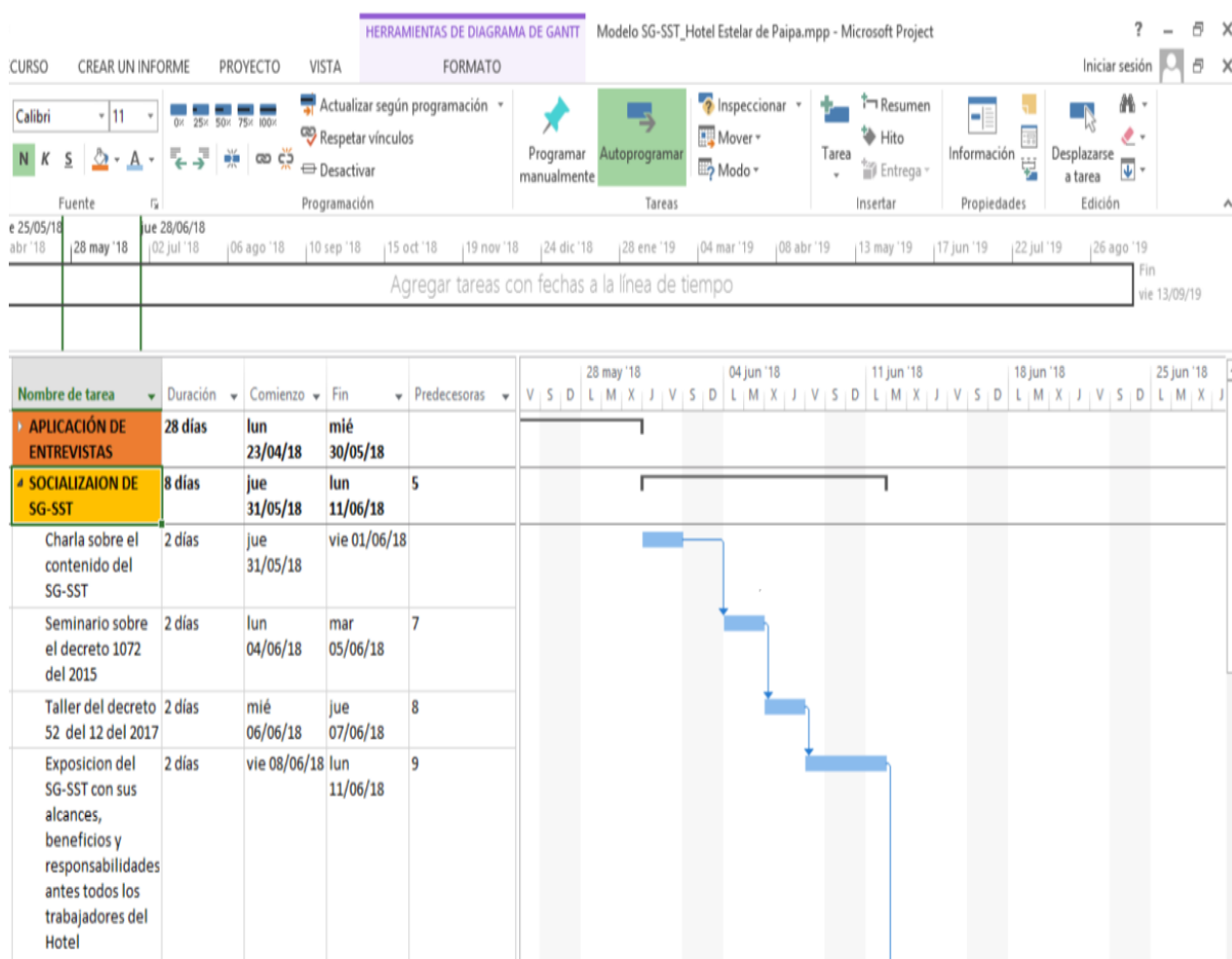
5.1.5 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt (Project):



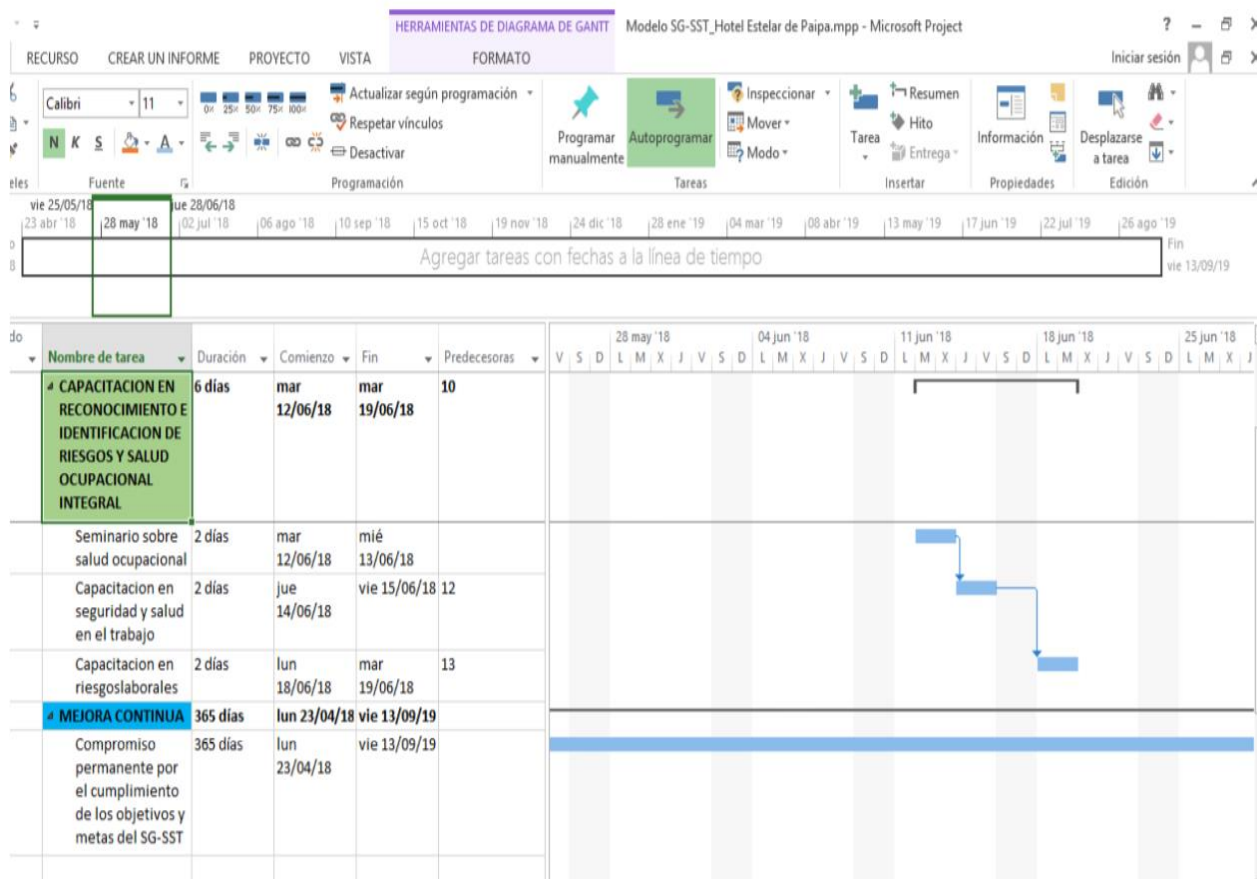
Fuente: Elaboración realizada por Federico Rojas con información de los investigadores (Gr.12)



Fuente: Elaboración realizada por Federico Rojas con información de los investigadores (Gr.12)



Fuente: Elaboración realizada por Federico Rojas con información de los investigadores (Gr.12)



Fuente: Elaboración realizada por Federico Rojas con información de los investigadores (Gr.12)

5.1.6 Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi (La espiral del conocimiento):

Para llevar a cabo un adecuado Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST, con énfasis en gestión del conocimiento en el Hotel Estelar de Paipa, el prototipo de Nonaka – Takeuchi, aporta a esta gestión por medio de la espiral del conocimiento, pues el diagnóstico realizado por medio de la presente investigación permite revelar el estado del conocimiento tácito en los miembros colaboradores del hotel.

Posteriormente la socialización de los resultados y la evidencia de la disipación a actuar y participar de la construcción de las mejoras del actual SG-SST de la compañía, las cuales darán paso a espacios de socialización y capacitación en la adopción e interpretación de la norma que permitirá sistematizar nuevo conocimiento, conceptual y normativo; el conocimiento en este

estado se dispondrá ser interiorizado al llegar a la fase de Mejora continua en donde los miembros del hotel serán capaces de identificar riesgos en sus áreas de trabajo y tendrán los conocimientos para prever condiciones adversas además de las capacidades para resolver amenazas a su seguridad laboral. Y con la implementación del ciclo PHVA los trabajadores estarán en capacidad de llevar a cabo el proceso una y otra vez, incrementando así el conocimiento de la organización.



Fuente: Elaboración realizada por Federico Rojas y complementada por Edna Soler

A manera de reflexión, es posible evidenciar que las fases consideradas por la implementación de la norma tienen correspondencia directa con el proceso propuesto por el modelo Nonaka – Takeuchi, en el cual la espiral de conocimiento se plantea como un proceso de retroalimentación que de manera constante busca la transformación y generación del

conocimiento, integrando la participación de todos los miembros de la Hoteles Estelar de Paipa y promoviendo la distribución y socialización del mismo.

Así, dicha misión también va acorde con el requisito y recomendación que se plantea desde el Decreto 1072 de 2015, con el cual se fundamenta y vuelve a impulsar la gestión del conocimiento para Hoteles Estelar de Paipa y todos los miembros de la organización.

5.1.7 Evaluación:

Con la correcta aplicación del Modelo Estratégico de Mejoramiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo SG - SST, con énfasis en gestión del conocimiento, en el Hotel Estelar de Paipa, se contribuye al cumplimiento de los objetivos del hotel en lo referente a la puesta en marcha de la mejora del SG-SST que ha venido llevando, e incrementa las competencias de las cuales forma parte el conocimiento de las personas que se desempeñan en la compañía, por lo tanto, es viable la implementación de sus respectivos cambios. El Plan de mejoramiento y difusión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG -SST, con énfasis en gestión del conocimiento en el Hotel Estelar de Paipa, es una estrategia que busca fortalecer los esfuerzos realizados, mediante la gestión de conocimiento que permite visualizar una organización competitiva, eficiente y eficaz en los constantes cambios.

La Gerencia General y la Gerencia de Talento Humano del Hotel Estelar de Paipa, evaluarán el SG – SST mínimo una vez al año según las modificaciones en los procesos, las auditorías, la supervisión y medición de los resultados y informes varios que permitan recopilar información sobre su funcionamiento. Esta revisión permitirá:

- Evaluar el plan de trabajo anual, su cronograma y su cumplimiento.
- Evaluar las estrategias que tiene Hoteles Estelar de Paipa y determinar si han sido eficaces para el logro de resultados esperados.

- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST para cumplir las necesidades globales de la empresa y demás partes involucradas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Estudiar la necesidad de realizar cambios en el SG -SST, incluida la política y sus objetivos.
- Determinar la suficiencia de los recursos asignados para el cumplimiento de los resultados esperados.
- Adquirir información sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos de la organización, que puedan ser insumos para la planificación y la mejora continua.
- Auditar la eficacia de las medidas de seguimiento con base en exámenes anteriores de la alta dirección y realizar los ajustes necesarios.

Los resultados de esta evaluación deben ser documentados y sus principales conclusiones, deben ser comunicadas a las personas responsables de cada uno de los puestos de trabajo, para la adopción oportuna de medidas correctivas, preventivas o de mejora. De acuerdo al decreto 1072 de 2015 y demás norma reguladora.

CONCLUSIONES DEL TRABAJO

Se elaboró un trabajo que integró los diferentes conceptos y temáticas vistas en el Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, con la estructura indicada para el diseño de estrategias que permitan maximizar la gestión del conocimiento en el Hotel Estelar de Paipa, de acuerdo con las necesidades de la organización las cuales deben contribuir al logro de los objetivos organizacionales, que para este caso será el mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG -SST.

Para los miembros del Hotel Estelar de Paipa, es importante la correcta aplicación y implementación de las normas de Salud y Seguridad en el Trabajo SG -SST, ya que no solo implican beneficios para ellos mismos, sino para la organización en términos de productividad, confianza y disminución de la accidentalidad y el ausentismo laboral.

Mediante esta investigación reconocimos que la difusión y la correcta implementación del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, están sumamente involucradas con la gestión del conocimiento, debido a que su construcción requiere la implementación de dinámicas cíclicas que promuevan la mejora continua, las cuales de la mano con la gestión del conocimiento equivalen a un conjunto de medidas y procedimientos que permiten comprender de forma asociada y en conjunto una serie de problemáticas, conceptos, experiencias, dudas y cuestionamientos que enriquecen al individuo y a la empresa.

Para Hoteles Estelar Paipa es de gran importancia aplicar las recomendaciones pertinentes propuestas en este proyecto porque así se puede evitar enfermedades laborales y contribuir a mejorar la calidad de vida de cada uno de los colaboradores, reduciendo las ausencias que afectan directamente la productividad de la organización, también asegura que la legislación respectiva sea cumplida, evitando sanciones con la regulación estatal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, G., Álvarez, C. M., y Naranjo, J. C., (2006). Gestión Humana en las Organizaciones un Fenómeno Complejo: Evolución, Retos, Tendencias y Perspectivas de Investigación. Colombia: Cuadernos de Administración 19(32) - julio-diciembre, 2006. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503210>
- Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Ed. Ecoe. Bogotá.
Recuperado de:
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>
- Chiavenato, I. (2002) Gestión del talento humano. Mc Graw Hill, Brasil, recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Hernández N. (2014). Teoría de la gestión del conocimiento. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Millán-López, N., & Zazueta-Beltrán, H. (2015). Fuentes de conocimiento externo en las empresas exportadoras sinaloenses. Ra Ximhai, 11 (3), 111-129.
- Ministerio del Trabajo (2015). Decreto único reglamentario del Sector Trabajo 1072, versión actualizada a 15 de abril de 2016, Bogotá.
- Molano, J. & Arévalo, N. (2013) De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. Innovar, 23(48) pp. 21-31. Disponible en <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322>

Nonaka y Takeuchi. (2010). Teoría de creación de conocimiento por *Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento*. Recuperado de:

https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi

Peluffo, M. y Catalán, E. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Página 57. Recuperado de:

http://repository.eclac.org/bitstream/handle/11362/5586/S2002617_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocha Vlabuena, C. (2016) La Gestión del Conocimiento en la Organización. UNAD: Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9577>

Sabino, C. (1992) El proceso de investigación, Panapo, Buenos Aires recuperado de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

Sanguino, R. (2003). La Gestión Del Conocimiento. Su Importancia Como Recurso Estratégico para la Organización. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta0401/v4n1a2.htm>

Sarmiento, L. (1985). Hoteles Estelar Destino Paipa. Recuperado de <http://www.hotelesestelar.com/destino-paipa>

Servicio de Aprendizaje SENA. (2007). Política Nacional para la Productividad y Competitividad. La gestión del conocimiento para la búsqueda de nuevas ventajas competitivas. Recuperado de:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cursos-de-capacitacion/politicanal/politica9.htm>

Soto, M. y Barrios, N. (2007) Gestión del conocimiento. Parte I: revisión crítica del estado del arte, CU: Scielo Cuba. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10179528>

Vera, L. (2008). *La investigación cualitativa*, Recuperado de <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

Zúñiga, M. (2015). Gestión del conocimiento en la empresa. Ensayo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>

.

ANEXOS

Anexo 1.

FORMATO ÚNICO DE ENTREVISTA

“Hotel Estelar de Paipa”

Fecha: _____

Nombre y apellidos: _____

Cedula de ciudadanía: _____

Departamento: _____

Cargo: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Conocer el grado de conocimiento por parte del personal de planta, acerca del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

CUESTIONARIO

1. ¿Sabe usted qué es el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo?

Si _____

No _____

2. ¿Sabe usted de que trata el Decreto 1072 de 2015?

Si _____

No _____

3. ¿Sabe usted qué es Salud Ocupacional?

Si _____

No _____

4. ¿Está usted dispuesto (a), a participar de socializaciones, capacitación y construcción del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, por medio de la identificación de riesgos y prevención de accidentes y enfermedades?

Si _____

No _____

Porque _____

5. ¿Considera que el Hotel Estelar de Paipa en la dependencia y labor que realiza le ha suministrado los E.P.P. (Elementos de Protección Personal) adecuados para el desempeño de su labor?

Si _____

No _____

Porque _____

6. ¿Conoce usted el SG-SST y el programa de Salud Ocupacional de su empresa?

Si _____

No _____

De su opinión al respecto _____

7. ¿Considera que es importante recibir capacitación sobre programas de Salud Ocupacional y Normatividad Laboral?

Si _____

No _____

Porque _____

8. ¿Ha recibido capacitación sobre Seguridad y Salud en el trabajo, prevención o primeros auxilios por parte de la empresa?

Si _____

No _____

De su opinión al respecto _____

9. ¿Conoce usted cuales accidentes o enfermedades deben reportarse y a quién?

Si _____

No _____

10. ¿Usted tiene conocimiento sobre las ventajas y beneficios al implementar un modelo de SG-SST en el Hotel Estelar de Paipa?

Si _____

No _____

Si conoce del tema, de su opinión al respecto _____

Muchas gracias por tiempo y por su colaboración.

Firma del Entrevistado:

Firma del Entrevistador:

Anexo 2:

MUESTRA APLICACIÓN DE ENTREVISTA

FORMATO ÚNICO DE ENTREVISTA

"Hotel Estelar de Paipa"

Fecha: Paipa, Mayo 06 de 2018
Nombre y apellidos: Claudio Sanchez Vega
Cedula de ciudadanía: 40.031.296
Departamento: Alimentos y Bebidas
Cargo: Auxilio de cocina
Entrevistador: Federico Rojas

CUESTIONARIO

1. ¿Sabe usted qué es el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo?

Si _____

No X

2. ¿Sabe usted de que trata el Decreto 1072 de 2015?

Si _____

No X

3. ¿Sabe usted qué es Salud Ocupacional?

Si _____

No X

4. ¿Está usted dispuesto (a), a participar de socializaciones, capacitación y construcción del SG-SST del Hotel Estelar de Paipa, por medio de la identificación de riesgos y prevención de accidentes y enfermedades?

Si X

No _____

Porque para conocer sobre el tema.

5. ¿Considera que el Hotel Estelar de Paipa en la dependencia y labor que realiza le ha suministrado los E.P.P. (Elementos de Protección Personal) adecuados para el desempeño de su labor?

Si X

No _____

Porque No le fenido ningún problema de dotación

6. ¿Conoce usted el SG-SST y el programa de Salud Ocupacional de su empresa?

Si _____

No X

De su opinión al respecto _____

7. ¿Considera que es importante recibir capacitación sobre programas de Salud Ocupacional y Normatividad Laboral?

Si X

No _____

Porque _____

8. ¿Ha recibido capacitación sobre Seguridad y Salud en el trabajo, prevención o primeros auxilios por parte de la empresa?

Si X

No X

De su opinión al respecto Es importante saber sobre esos temas

9. ¿Conoce usted cuales accidentes o enfermedades deben reportarse y a quién?

Si _____

No X

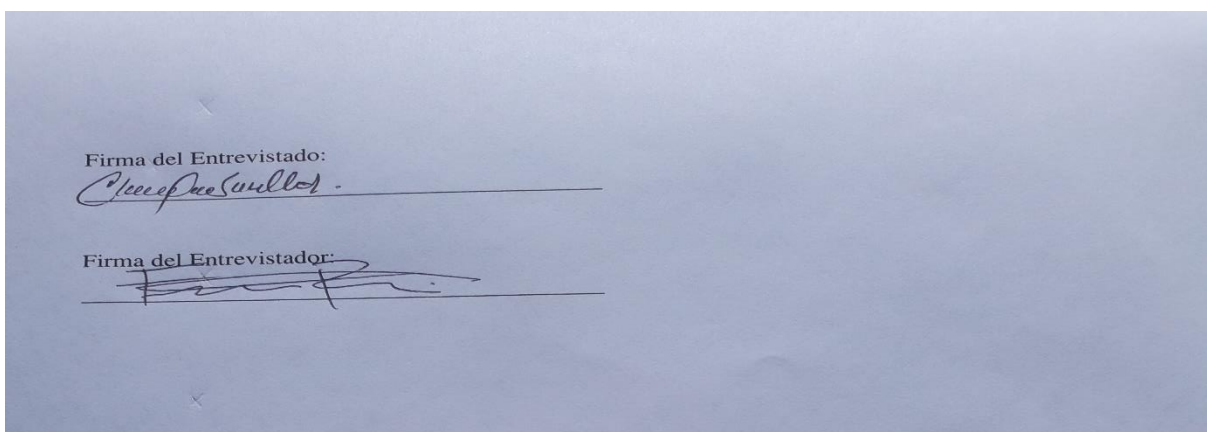
10. ¿Usted tiene conocimiento sobre las ventajas y beneficios al implementar un modelo de SG-SST en el Hotel Estelar de Paipa?

Si _____

No X

Si conoce del tema, de su opinión al respecto — o — o —

Muchas gracias por su colaboración.



Fuente: Entrevista realizada por Federico Rojas a un empleado(a) del Hotel Estelar de Paipa.